	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión: 01	Fecha: 24/7/2018	
	Gerencia General		
	Atención de las quejas de los usuarios.		

1.0 PROPÓSITO:

Dar respuestas a las quejas de los usuarios de la Zona Libre de Colón.


2.0 RESPONSABLES:

Gerente General
Directores
Jefes de departamentos
Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad
Secretarias.

3.0 PROCEDIMIENTO:

- 3.1 El Gerente General, recibe diversos tipos de quejas de los usuarios de la Zona Libre de Colón (vía telefónica, a través de cartas y correos). Posteriormente, remite el documento a su Secretaria para que lo envíe a la Oficina de Gestión de Calidad para atención trámite y subsanación de la queja.
- 3.2 La Secretaria de la Oficina de Gestión de Calidad, recibe los documentos de quejas (cartas e-mail y memorandos) y los registra en el libro de atención de quejas y se lo pasa al Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad.
- 3.3 El Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad, verifica la queja y confirma la aceptación o no de la queja, de considerarse aplicable la queja solicita a la Secretaria que confeccione el formulario de Solicitud de Oportunidad de Mejora (código 16,351-09) dirigida al Director responsable de dar respuesta a la queja recibida. En caso de que la queja no es viable, se le escribe vía correo al usuario explicando las razones del caso.
- 3.4 La Secretaria de la Oficina de Gestión de Calidad remite la solicitud de Oportunidad de Mejora al Director asignado, adjuntando la documentación que presentó el usuario para canalizar su queja.
- 3.5 Posteriormente el Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad se comunica con el usuario que presenta la queja para indicarle que la misma está siendo gestionada y que tan pronto se obtenga respuesta se le dará respuesta.


Código: P-G.G.-03	Aprobado por:	Página 1 de 2
-----------------------------	---------------	---------------

	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión: 01	Fecha: 24/7/2018	
	Gerencia General		
	Atención de las quejas de los usuarios.		

- 3.6 El Director asignado recibe el formulario de Solicitud de Oportunidad de Mejora con la documentación (carta, memorando e-mail), evalúa la queja y procede a dar instrucciones a su Secretaria para que envíe la documentación al Jefe de Departamento que él estime conveniente para resolver el problema (queja)
- 3.7 El Jefe del Departamento asignado recibe la documentación, procede a realizar la investigación y da respuesta a la queja, a través de la Solicitud de Oportunidad de Mejora. Una vez resuelta la queja, adjunta las evidencias al formulario.
- 3.8 La secretaria del Jefe del Departamento asignado por el Director, remite completada la Solicitud de Oportunidad de Mejora a la Oficina de Gestión de Calidad para su cierre.
- 3.9 El Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad, revisa y analiza la misma y si está conforme con la solución y evidencias, procede a cerrarla.
- 3.10 La Secretaria de la Oficina de Gestión de Calidad, seguidamente procede a confeccionar la nota de cierre y la envía posteriormente a la Dirección y Departamento que atendió la misma.
- 3.11 Una vez resuelta la queja la Jefa de la Oficina de Gestión de Calidad procede a notificar al cliente a través de una carta firmada por el Gerente General con la solución o respuesta a la queja.
- 3.12 Mensualmente la Jefa de la Oficina de Gestión de Calidad preparará informe de gestión de las quejas con el tiempo de cierre, total de quejas recibidas y el estado de las mismas a la Gerencia General.

3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Título
	Libro de Atención de Quejas
16,351-09	Formulario de Solicitud de Mejora

	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión: 01	Fecha: 24/7/2018	
	Gerencia General		
Atención de las quejas de los usuarios.			

4 HISTORIAL DE MODIFICACIONES

Fecha	Modificación
24-7-2018	Actualización del procedimiento