	<b>ZONA LIBRE DE COLÓN</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
	Revisión: 01	Fecha: 26/4/2019	
	<b>Gerencia General</b>		
	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 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)

Código: <b>P-G.G.-03</b>	Aprobado por:	Página 1 de 2
-----------------------------	---------------	---------------

	<b>ZONA LIBRE DE COLÓN</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
	Revisión: 01	Fecha: 26/4/2019	
	<b>Gerencia General</b>		Atención de las quejas de los usuarios.


- 3.6** 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.
- 3.7** 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.
- 3.8** 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.
- 3.9** La Secretaria de la Oficina de Gestión de Calidad, seguidamente procede a confeccionar la nota de cierre de la SOM y la envía posteriormente a la Dirección y Departamento que atendió la misma.
- 3.10** Una vez resuelta la queja la Jefa de la Oficina de Gestión de Calidad procede a notificar al cliente telefónicamente o a través de una carta firmada por el Gerente General dando respuesta la solución o repuesta a la queja.
- 3.11** Trimestralmente la Jefa de la Oficina de Gestión de Calidad preparará informe de gestión de las quejas con el total de quejas recibidas y el estado de las mismas a la Gerencia General.

**4.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

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

**5.0 HISTORIAL DE MODIFICACIONES**

Fecha	Modificación
26-4-2019	Actualización del procedimiento 3.10, 3.11, 3.12 y eliminación del numeral 3.5

	<b>ZONA LIBRE DE COLÓN</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
	Revisión: 01	Fecha: 26/4/2019	
	<b>Gerencia General</b>		
Atención de las quejas de los usuarios.			

--	--