 <p>ZONA LIBRE DE COLÓN Sistema Logístico del Comercio Mundial</p>	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión: 02	Fecha: 11/3/2020	
	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 usuario presenta la queja formal, a través de cartas, e-mail, teléfono a la Gerencia de la Zona Libre de Colón.
- 3.2 Las Secretarias de la Gerencia General, recibe carta de las quejas de los usuarios, registrando la fecha y hora de su ingreso en el libro control de quejas. Posteriormente pasa la documentación al despacho del Gerente General para asignaciones.
- 3.3 El Gerente, revisa la queja y determina si es viable o no la queja y determina que Director atenderá la queja.
- 3.4 La Secretaria de Gerencia da curso al trámite de la nota de queja del usuario y pasa la documentación a la Oficina de Gestión de Calidad.
- 3.5 La Secretaria de la OGC, recibe la documentación y registra en el Libro control de quejas de la Oficina de Gestión de Calidad, seguidamente se lo pasa para revisión al Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad.
- 3.6 Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad verifica la documentación y da instrucciones a la Secretaria para el levantamiento de la SOM al Director que asignó el Gerente, para atender y subsanar la queja del usuario.
- 3.7 La Secretaria del Director, recibe la documentación (SOM) y la registra en su libro control e inmediatamente le pasa la documentación al Director.
- 3.8 El Director asignado, recibe la Solicitud de Oportunidad de Mejora, la analiza y asigna de acuerdo a la queja al jefe de su dirección que dará respuesta a la misma.

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

	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión: 02	Fecha: 11/3/2020	
	Gerencia General		
	Atención de las quejas de los usuarios.		

- 3.9** La Secretaria del Director envía las Solicitud de Oportunidad de Mejora con la carta de la queja y al jefe del departamento que fue asignado.
- 3.10** La Secretaria del Jefe de Departamento, recibe la SOM y registra en libro control para luego pasarla para atención inmediata de su jefe.
- 3.11** El Jefe de departamento asignado para resolver la queja, revisa la documentación e inicia la investigación para subsanar la queja.
- 3.12** El Jefe de departamento inicia la investigación para resolver la queja del usuario y completa el formulario de Solicitud de Oportunidad de Mejora.
- 3.13** La Secretaria del jefe de Departamento envía la documentación a la Oficina de Gestión de Calidad para revisión y cierre de la Solicitud de Oportunidad de Mejora.
- 3.14** La secretaria, recibe la documentación y pasa la misma al jefe de la Oficina de Gestión de Calidad para revisión y cierre.
- 3.15** El Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad si está conforme con las evidencias e investigación plasmadas en la SOM procede a cerrar la misma a través de memorando al Jefe y Director. Inmediatamente, procede a comunicar el resultado de la queja al usuario, confeccionando nota para que sea firmada por el Gerente.
- 3.16** Procede a firmar nota como evidencia de que la queja fue atendida por la Gerencia de la Zona Libre de Colón.
- 3.17** El Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad confeccionará informe trimestral con el estatus de las quejas recibidas 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
26-04-19	Actualización del procedimiento 3.10, 3.11,3.12 y eliminación del numeral 3.5
11-3-2020	Actualización de los numerales 3.1 al 3.11 e inclusión de los numerales 3.12 al 3.17

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

	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión: 02	Fecha: 11/3/2020	
	Gerencia General		
	Atención de las quejas de los usuarios.		