

	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión: 03	Fecha: 30/09/2024	
	Gerencia General		
	Atención de las quejas de los usuarios.		

1.0 PROPÓSITO:

Atender y dar respuesta a las quejas de los usuarios de la Zona Libre de Colón.

2.0 RESPONSABLES:

Gerente General
Subgerente General
Directores
Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad
Secretarías.

3.0 PROCEDIMIENTO:

- 3.1 El usuario presenta la queja formal, a través de cartas o e-mail a la Gerencia de la Zona Libre de Colón.
- 3.2 Las secretarías de la Gerencia General, son receptoras de la información, registrando la fecha y hora de su ingreso en el libro control de quejas (sistema). Posteriormente las secretarías proceden a remitir las cartas de quejas al despacho del Sub-Gerente General para su atención y trámite.
- 3.3 El Subgerente, revisa la carta o e-mail y determina si es viable o no la queja del usuario y asigna a el director que atenderá la misma. En caso de no ser viable la queja, da repuesta al usuario, a través de nota y envía copia de toda la información a la Oficina de Gestión de Calidad para que sea registrada en el control de atención de quejas de los usuarios.
- 3.4 La secretaria del Subgerente procede a remitir los documentos a la Oficina de Gestión de Calidad para el trámite de atención de la queja del usuario.
- 3.5 La secretaria de la Oficina de Gestión de Calidad recibe la documentación (carta de queja) y registra en libro control (sistema) y se la entrega al Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad para revisión.
- 3.6 El Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad procede a revisar y da instrucciones a la Secretaria para la confección del formulario de Solicitud de Oportunidad de Mejora con el nombre del Director Asignado para atender la queja del usuario.
- 3.7 La secretaria de la Oficina de Gestión de Calidad envía las Solicitud de Oportunidad de Mejora con la carta de la queja del usuario al director asignado para su atención.

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

	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión: 03	Fecha: 30/09/2024	
	Gerencia General		
	Atención de las quejas de los usuarios.		

- 3.8** La secretaria del director asignado, recibe la Solicitud de Oportunidad de Mejora y registra en libro control para luego entregar los documentos para atención inmediata de su director.
- 3.9** El director asignado para atender la queja, revisa la documentación e inicia la investigación y análisis correspondiente para dar respuesta al usuario. Una vez que finalice la investigación y subsanación de la queja del usuario, procede a dar instrucciones a su secretaria para completar el formulario de Solicitud de Oportunidad de mejora.
- 3.10** La secretaria del director asignado, completa el formulario con la firma de su director y remite los documentos a la Oficina de Gestión de Calidad para su trámite.
- 3.11** La secretaria de la Oficina de Gestión de Calidad, recibe los documentos con sus evidencias y entrega al Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad.
- 3.12** El jefe de la Oficina de Gestión de Calidad, revisa la documentación y evidencias y de estar conforme, procede al cierre de la Misma. En caso contrario devuelve los documentos para subsanación al director. Posteriormente, el Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad comunica el resultado de la atención de la queja al usuario, a través de carta, la cual es firmada por el Gerente General con copia al Subgerente.
- 3.13** El Jefe de la Oficina de Gestión de Calidad, confeccionará un informe trimestral con el estatus de las atenciones de las quejas de los usuarios y enviará a la Gerencia y Subgerencia.

4.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código	Título
	Libro de Atención de Quejas
16,351-20	Formulario de Solicitud de Oportunidad 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
30-9-2024	Actualización de los numerales 3.1 al 3.13 y eliminación de los numerales 3.14 al 3.17

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

 ZONA LIBRE DE COLÓN Plataforma Logística del Comercio Mundial	ZONA LIBRE DE COLÓN		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
	Revisión: 03	Fecha: 30/09/2024	
	Gerencia General		
	Atención de las quejas de los usuarios.		