1. Comprobación de integrantes presentes ( 8:00 am )
2. Comprobación de integrantes presentes ( 8:20 am )

Greivin Arredondo, Dariel Miranda, Diego Cambronero, Gerardo Melendez, Jairo Garcia, Oscar Retana, Yesenia.

1. Lectura, revisión y clasificación de las quejas correspondientes a la semana anterior.

Se revisaron 5 quejas en total.

1. Tiempo para discusión y lanzamiento de propuestas de posibles soluciones para las quejas recibidas.
2. Revisión y análisis de las soluciones propuestas por los diferentes líderes.
3. Impresión y entrega de nuevas quejas a los presentes las cuales deben entregar 7 días después.

Análisis de comentarios positivos clasificados por departamento.

* Pendiente definir propuesta para premiar al departamento de A&B.

Por el momento se tiene la idea de entregar un lapicero y reunirlos para compartir una comida.

* Propuesta de agradecimiento hacia gerencia por los detalle y buen trato hacia los empleados.
* Propuesta de cambiar el almuerzo de cumpleañeros por una actividad en el manantial.

1. Confirmación de los dos nuevos integrantes del comité convocarlos a la próxima reunión.
2. Si punto anterior no se cumple proponer nuevos integrantes y realizar votación.
3. Revisión del programa del comité de servicio al cliente para posibles actualizaciones o cambios.
4. Espacio para atención a invitados a nivel general.
5. Presentación de propuestas para cambios de estatutos. Funciones por puesto.
   * Presidentes: Yesenia Duran Vargas.
     + Reportes
   * Vicepresidente: Sonia Robles Arredondo.
     + Reportes
   * Secretario: Luis Carlos Navarro Rodríguez
     + Levantamiento de Acta.
     + Entregar quejas en su área de trabajo.
     + Recibir quejas resultas en su área de trabajo.
     + Cartas nuevos ingresos.
     + Archivo.
     + Registro de quejas.
   * Tesorero: Greivin Arredondo Castro.
     + Ordenes de compras
     + Proveer de los premios establecidos por el comité
     + Presenta informe de cuentas de cortesía.
     + Soporte dePresidente y Vicepresidente.
   * Fiscal 1: Oscar Retana Muñoz
     + Cartas para acciones de sobre repuestas que no se cumplen con los objetivos del hotel.
     + Verificación de los consecutivos de las quejas
   * Fiscal 2: Dariel Miranda Robles
     + Digitación de los comentarios de los nominados.
     + Carta de nominados.
     + Verificación de los consecutivos de las quejas.
   * Vocal: Jairo García Vargas.
     + Hacer cualquier función
   * Vocal 2: Diego Cambronera.
     + Sustituye Vocal uno.
6. Actualizar hoja de evaluación con el correo para enviar el correo cuando se realiza el cambio.
7. Cuentes contables para abrir.
   * Ama de llaves.
   * Mantenimiento.
   * Reservas.
   * Spa.
   * Cocina.
   * Restaurante.
   * Compras – Sostenibilidad.
   * Lavandería.
   * Publicidad.
   * Recepción.
   * Botones.
   * Tours y Transportes.
8. Aprobación del contenido de la pizarra de nominados.
9. Firma de Acta, confirmación de asistencia y finalización de la sesión.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre** | **Departamento** | **Firma** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |