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

Greivin Arredondo, Dariel Miranda, Merita Izaguirre, Diego Cambronero, Gerardo Meléndez, Oscar Retana, Luis Carlos Navarro.

Merita Izaguirre se le autoriza retirarse a las 9:30am por motivo de que su departamento la necesita.

**Jairo no se presenta, ni tampoco presenta justificación ni sus quejas respectivas para solución.**

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

5 Quejas revisadas y asignadas.

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.

Stickers de los apagadores: Ya lo aprobó don Minor, pendiente imprenta.

Pendiente correo de Kenneth Alvarado para definir fecha de app del hotel.

Pendiente procedimiento para evitar quejas de habitaciones con problemas después de chequeadas.

1. Impresión y entrega de nuevas quejas a los presentes las cuales deben entregar 7 días después.
2. Revisión del programa del comité de servicio al cliente para posibles actualizaciones o cambios.
3. Presentación de propuestas para cambios de estatutos.

Propuesta de un cambio: Después de 3 quejas reincidentes se desvía la asignación de las quejas con alguna carta o correo solicitando la evidencia necesaria para que la queja no se repita.

1. Firma de Acta, confirmación de asistencia y finalización de la sesión.

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