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

**Jairo García, Luis Carlos Navarro, Oscar Retana, Dariel Miranda, Greivin Arredondo.**

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

**Se revisaron y analizaron 12 quejas**

1. Tiempo para discusión y lanzamiento de propuestas de posibles soluciones para las quejas recibidas.

**Queja de cambio en recepción:**

* **Preguntar a Don Minor si está de acuerdo en cambiar dinero a clientes.**
* **Se necesita una mejor fluidez en la entrada y salida de efectivo**

**Posible solución:**

1. **Incorporar a German para que nos ayude con cambiar dinero en el banco sugerir persona que vaya al banco.**
2. **Solicitar ATM ( Greivin llamó al BAC y el servicio si está disponible, solo se debe pedir con autorización de Don Minor)**
3. Revisión y análisis de las soluciones propuestas por los diferentes líderes.

**Se revisaron las soluciones de Minor Castro-Luis Carlos Navarro-Jairo Garcia-Roberto Escoto**

**Diego Cambronero por segunda ocasión en el mes no presentó la solución de sus quejas.**

1. Impresión y entrega de nuevas quejas a los presentes las cuales deben entregar 7 días después.

**No se imprimieron las quejas de Diego hasta que presente las quejas pendientes de 2 semanas distintas.**

1. Análisis de comentarios positivos clasificados por departamento. ( Nombre-Puesto-Departamento- Comentario).

**pendiente**

1. Confirmación de los dos nuevos integrantes del comité convocarlos a la próxima reunión.

**Gerardo Meléndez Aceptó invitación y se presentara el próximo miércoles.**

**Merita no se presentó, se esperará la próxima semana.**

1. Si punto anterior no se cumple proponer nuevos integrantes y realizar votación.

**Si se cumplió.**

1. Actualizar incentivo para los nominados con un puntaje menor a 5

**Llavero y taza con dedicatoria.**

1. Revisión del programa del comité de servicio al cliente para posibles actualizaciones o cambios.

**Modificación en los incentivos**

1. Espacio para atención a invitados a nivel general.

**No hubo invitados.**

1. Presentación de propuestas para cambios de estatutos.

**Se trabajó la última hora en estatutos pendientes de finalizar.**

1. Aprobación del contenido de la pizarra de nominados.

**Pendiente**

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

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