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

Greivin Arredondo, Dariel Miranda, Diego Cambronero, Gerardo Melendez, Jairo Garcia, Sonia, Mérita Izaguirre, Oscar Retana, Luis Carlos Navarro, Yesenia.

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

Se revisaron un total de **15 quejas**

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

**Punto a destacar:** A & B no presentó quejas una vez más, se demostró que el menú nuevo ha dado buenos resultados, además se ha mejorado en tema de servicio y atención con unos cambios de personal.

1. Revisión y análisis de las soluciones propuestas por los diferentes líderes.

Soluciones de las quejas de Don Gerardo, Diego, Jairo, Luis Carlos, Mario Lezama, Yeimy, Minor Castro.

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.

**Se revisaron y aprobaron PL-CC-01 y PG-CC-08 las reglas con las que el comité trabajará.**

**Mision, Visión, Objetivos, Alcance, etc.**

1. Espacio para atención a invitados a nivel general. Roberto Escoto.

**No se presentó el invitado**

1. Presentación de propuestas para cambios de estatutos.
2. Propuesta en analizar
   * Propuestas clientes VIP
   * Clientes que nos visitan mas de una vez
3. Firma de Acta, confirmación de asistencia y finalización de la sesión.

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