



Instructivo Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

Versión 2.0

Fecha: 01/04/2015

Código: SEM-IT-001

CONTROL DE CAMBIOS

Cambio Realizado	Realizado por	Fecha	Versión
Se actualizan los nombres de los cargos de los responsables	Edgar Ospina – Gestor de Calidad	01/04/2015	1

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos a tener en cuenta por cada proceso para el registro, tratamiento, análisis y seguimiento a las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

2. ALCANCE


Este instructivo aplica para todos los procesos del SGC de Asohofrucol

3. RESPONSABLES

El gestor de calidad o quien desempeñe este rol es el responsable de la distribución, modificación y de la verificación de la implementación de las pautas y de las actividades que se describen en este instructivo.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **QSF:** Quejas, sugerencias y felicitaciones.
- **Queja:** Manifestación expresa de una inconformidad del cliente por un proceso y/o servicio recibido de Asohofrucol.
- **Sugerencia:** Recomendaciones que se emiten a Asohofrucol para la mejora de los procesos y/o servicios.
- **Felicitación:** Manifestación expresa de satisfacción por un proceso y/o servicio recibido de Asohofrucol, que ha alcanzado o superado las expectativas.
- **Tratamiento:** Acción inmediata tomada para mitigar o eliminar el incumplimiento de un requisito, aclarar situaciones o dar el agradecimiento a los clientes por contribuir a la mejora continua.

	Instructivo Quejas, Sugerencias y Felicitaciones	Versión 2.0 Fecha: 01/04/2015 Código: SEM-IT-001
---	---	--

- **Servicio no conforme.** Servicio final que no cumple con los requisitos especificados.

5. INSTRUCTIVO

Paso	Actividad	Responsable
1.	<p>Cuando la queja es identificada en los procesos misionales se registra en el formato de QSF SEM-FT-019, cuando es identificada por los otros procesos se deja registro en el buzón dispuesto en la página web.</p> <p>Hay varias fuentes para la Identificación de la QSF, esto se hace mediante la revisión de las encuestas de satisfacción de los procesos misionales, otras QSF entran por medio del buzón de la página web de Asohofrucol o mediante el diligenciamiento del formato SEM-FT-019 disponible en la recepción de Asohofrucol.</p> <p>Adicionalmente todo el personal vinculado a Asohofrucol identificará las QSF telefónicas o manifestadas por cualquier otro medio distinto del medio físico o electrónico (Buzón página WEB) y la registrará electrónicamente utilizando el formato SEM-FT-019, direccionándolo al líder del proceso respectivo.</p>	<p>QSF, los responsables son las personas que tabulan las encuestas.</p> <p>El responsable de las QSF del buzón de la página web, es el Profesional de sistemas quien revisa el buzón diariamente y las direcciona acorde con el proceso responsable (al Líder).</p> <p>El responsable de las QSF de la recepción es la recepcionista. Direcciona a los líderes de los procesos.</p> <p>Cualquier funcionario o contratista de Asohofrucol</p>
2.	<p>Registro de las QSF: los líderes de cada proceso realizan un consolidado de quejas, sugerencias y felicitaciones, al igual que cada líder debe considerar las QSF que se le hayan remitido desde el buzón dispuesto en la página Web, desde otro proceso u otro medio.</p> <p>Es importante que cuando se haga el consolidado se registre si la queja es válida o no para lo cual es necesario evaluar si el</p>	<p>Líder de proceso o persona designada por este.</p> <p>Funcionarios y contratistas de Asohofrucol.</p>



Instructivo Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

Versión 2.0

Fecha: 01/04/2015

Código: SEM-IT-001

	incumplimiento es por parte de Asohofrucol.	
3.	Análisis de las Quejas y sugerencia, se debe realizar el análisis de las quejas y sugerencias para determinar si constituye un servicio no conforme, para medir el impacto, con base a ese análisis se toma la decisión de documentar acciones, lo mismo aplica para las sugerencias (evaluar la oportunidad de documentar acciones preventivas).	Líder de proceso o persona designada por este. El líder puede apoyarse en el Gestor de Calidad o en cualquier otra persona que considere que le puede apoyar en el análisis.
4.	Si del análisis surge la necesidad u oportunidad de documentar acciones, hacerlo conforme al procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora SEM-PR-003	Líder de proceso o persona designada por este.
5.	Tratamiento: toda QSF debe tener su tratamiento el cual se registra en el consolidado de quejas, sugerencias y felicitaciones, el tratamiento debe ejecutarse dentro de los primeros 8 días hábiles después de recibida la QSF. El líder del proceso debe realizar una comunicación con el cliente dando respuestas a sus inquietudes.	Líder de proceso o persona designada por este.
6.	Envío consolidado de QSF al Gestor de Calidad. Dentro de los primeros 08 días del mes cada líder de proceso debe enviar al gestor de calidad el consolidado de las QSF del mes anterior. Para que se haga el seguimiento de las QSF y para informar al Representante por la Dirección y al Gerente General en las revisiones por la dirección o en cualquier tiempo cuando el Gestor de Calidad lo considere necesario. Para que la alta dirección tome las decisiones que considere pertinentes.	Líder de proceso o persona designada por este. Gestor de Calidad
7.	Seguimiento al tratamiento ejecutado ante QSF. El Gestor de Calidad debe realizar seguimiento cada 2 meses, con el fin de	Gestor de Calidad



Instructivo Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

Versión 2.0

Fecha: 01/04/2015

Código: SEM-IT-001

	<p>verificar que el tratamiento planeado se haya estipulado dentro de los plazos estipulados. El gestor deja registro de esta verificación en el consolidado de QSF.</p>	<p>Líder de proceso o persona designada por este.</p>
--	--	---

6. DOCUMENTOS ASOCIADOS A ESTE DOCUMENTO

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
SEM-FT-019	FORMATO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
No aplica	CONSOLIDADO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
SEM-PR-003	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

7. ANEXOS