



POLITICA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

1. Objetivo

Con el ánimo de prestar el mejor servicio al cliente interno y externo, **AGROINSUMOS S.A.S** quiere establecer vías de comunicación eficaces. Las Quejas, Sugerencias y Felicidades tendrán como finalidad la mejora de la eficacia, eficiencia y calidad de los servicios de la compañía e incrementar la satisfacción de trabajadores, contratistas, clientes y público en general.

2. Alcance

Esta política establece los parámetros generales para dar a conocer Quejas, Sugerencias y Felicidades.

3. Definiciones

Queja: expresión de la insatisfacción que el usuario realice sobre los defectos de funcionamiento, estructura, recursos, organización, trato, desatención, tardanza o cualquier otra imperfección derivada de la prestación del servicio. Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente, ni condicionarán, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos interesados en el mismo.

Sugerencia: toda aquella propuesta que tenga por finalidad promover la mejora de la calidad mediante la aportación de ideas o iniciativas para perfeccionar el funcionamiento de la organización en los ámbitos de atención al cliente interno y externo, o demás situaciones que se deriven de orden laboral.

Felicitación: todo aquel reconocimiento expreso realizado por un usuario con referencia a la gestión y desarrollo de los procesos de la compañía, el trato o atención recibida de las personas que trabajan en la misma, a título individual o colectivo.

Usuario: cualquier persona relacionada con **AGROINSUMOS S.A.S.**

4. Responsabilidad y Autoridad

El Área de **RECURSOS HUMANOS** será responsable de la coordinación y seguimiento del buzón de QSF. Este Área ejercerá sólo una función de enlace y de control de la información, pero no de resolución de la queja o implantación de la sugerencia, salvo que sea referida a su propia actividad o se pueda resolver de forma inmediata. Es también el Área responsable de recabar la información de la satisfacción de los usuarios.

5. Detalle de Actividades de Gestión

El procedimiento de gestión se inicia con la presentación de la QSF (Queja, sugerencia, felicitación) a **AGROINSUMOS S.A.S** por cualquiera de los siguientes medios:

- Buzón de QSF ubicado al lado del Biométrico de la portería de sede Zaragoza. Al lado del buzón se encuentra el formato que debe de utilizarse para la QSF.
- Recibida una QSF, desde Recursos Humanos se procederá a un examen inicial de la misma, estimando si procede su tramitación.
- Bajo ningún concepto se admitirán las descalificaciones personales, ni juicios de valor, ni otras afirmaciones si no aparecen debidamente justificadas, respetando, en cualquier caso, la dignidad personal y profesional de los trabajadores de **AGROINSUMOS S.A.S.**
- En el supuesto que la QSF requiera ser subsanada para su tramitación, Recursos Humanos requerirá al solicitante para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la QSF.
- En los supuestos que la QSF no cumpla con los criterios indicados para su tramitación o, de no atenderse el requerimiento de subsanación, se dará por desistida la petición procediéndose al archivo de la misma, comunicándose de inmediato al usuario que presentó la QSF, con expresión del motivo de la misma y de la posibilidad de presentarla en otro ámbito.
- Las personas responsables de las áreas implicadas deberán, así mismo, comunicar una respuesta al remitente con la solución alcanzada en el plazo de un mes desde la recepción de la QSF. Al finalizar, se envía una encuesta de satisfacción al usuario sobre la gestión de la QSF.

6. Vigencia

Esta política entra a regir a partir de la fecha de su socialización.



AGROINSUMOS S.A.S.
NIT 836.000.548-7
RECURSOS HUMANOS

Yoliana Andrea Toro

RECURSOS HUMANOS
Fecha: 17 de febrero de 2022