

	POLITICA DE SERVICIO		
	CODIGO: GF-PS-01	PROCESO: GERENCIA	Página 1 de 4

Tenemos una política de servicio que busca superar las expectativas de nuestros Asociados con calidez, oportunidad y efectividad para construir relaciones de largo plazo que contribuyan al crecimiento del Fondo Empleados Ingenio Providencia y a mejorar la calidad de vida de sus Asociados y empleados.

Para dar cumplimiento a nuestra política contamos con los siguientes atributos como equipo de trabajo:

- Solidaridad
- Colaboración
- Unión
- Servicio enfocado a la solución
- Comunicación
- Alegría

1. OBJETIVO.

Brindar la mejor atención al Asociado, manteniéndolo informado de nuevos convenios, productos y servicios y/o modificación de los mismos y asesorándolo de la mejor manera para satisfacer sus necesidades, utilizando los canales disponibles (personal, telefónico, página web), de manera eficiente y eficaz con excelencia en el servicio.

Igualmente, medir la satisfacción del Asociado a través de una encuesta de servicio y buzón de sugerencias, quejas y reclamos.

2. ALCANCE.

Aplicable para todos los cargos del Fondo de Empleados.

DEFINICIONES.

Queja: manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que presenta un Asociado en relación con una conducta irregular presentada por uno o varios empleados del Fondo de Empleados frente al servicio. Quien presenta una queja solicita atención y espera una respuesta.

Reclamo: Derecho que tiene toda personal de exigir, reivindicar y solicitar una solución ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida del servicio o a la inoportuna atención a una solicitud en el marco de lo acordado o esperado. Quien se queja debe obtener una respuesta relacionada con el derecho que se tiene.

	POLITICA DE SERVICIO		
	CODIGO: GF-PS-01	PROCESO: GERENCIA	Página 2 de 4

Sugerencia: Es la propuesta que se presenta para incidir o mejorar a un proceso cuyo objeto estar relacionado con la presentación de un servicio o el desempeño de un empleado del fondo.

Servicio: Trabajo que se realiza, especialmente para un Asociado.

3. CONDICIONES GENERALES.

3.1. Reglamento

- Portar el carnet en lugar visible
- Usar adecuadamente el vocabulario tanto para la atención a Asociados como para el trato a sus compañeros.
- Ser amable y educado tanto con los Asociados como con los compañeros de trabajo.
- Tener una excelente presentación personal. **Mujeres:** adecuada higiene personal, accesorios discretos, maquillaje ejecutivo, buen porte uniforme o vestuario formal. **Hombres:** afeitados, buen porte uniforme o ropa formal, adecuada higiene personal.
- Horario de atención lunes a viernes de 7:00 a 4:30 p.m. jornada continua.

3.2. PROTOCOLO ATENCION PERSONAL:

- 3.2.1. Se debe saludar siempre al Asociado: “Buenos días o tardes”, en que puedo servirle.
- 3.2.2. Invitar al Asociado a tomar asiento en orden de llegada y así mismo brindar la atención.
- 3.2.3. Dar al Asociado atención completa y exclusiva durante el tiempo de contacto.
- 3.2.4. Escuchar atentamente la necesidad del Asociado para brindar la mejor solución o asesoría.
- 3.2.5. Despedirse de manera cortés.
- 3.2.6. Realizar seguimiento a la solicitud del Asociado, informando o dando una respuesta a la misma.

3.3. PROTOCOLO DE ATENCION TELEFONICA

- 3.3.1. Contestar el teléfono lo antes posible
- 3.3.2. Contestar “Buenos días o tardes”, área Feip a la cual pertenece, habla: nombre y apellido, con quien tengo el gusto, si señor o señora en que puedo servirle.
- 3.3.3. Hablar con nitidez, articulación y buena vocalización
- 3.3.4. Invitar al Asociado que describa su necesidad.

	POLITICA DE SERVICIO		
	CODIGO: GF-PS-01	PROCESO: GERENCIA	Página 3 de 4

- 3.3.5. Proporcionar atención completa y exclusiva (evitar dejarlo en espera o interrumpirlo).
- 3.3.6. Informar claramente el trámite y tiempo de respuesta.
- 3.3.7. Despedirse cortésmente y agradecer al Asociado su llamada.
- 3.3.8. Realizar seguimiento a la solicitud.
- 3.3.9. Orientar al Asociado quien lo debe atender y despedirse cortésmente cuando la llamada no sea de su competencia.

3.4. **PROTOCOLO ATENCION VIRTUAL**

- 3.4.1. Mantener debidamente actualizada la información y servicios de la página web.
- 3.4.2. Revisar diariamente solicitudes hechas por la página para dar atención y respuesta inmediata a las mismas.
- 3.4.3. Incluir opción en la página web para sugerencias quejas y reclamos.

3.5. **CORREO ELECTRONICO**

- 3.5.1. Revisión diaria correo electrónico
- 3.5.2. Acusar recibo de solicitudes e informar dentro del lapso de 24 horas de recibo el correo electrónico, el tiempo de respuesta a la solicitud.
- 3.5.3. Todas las respuestas deberán tener firma con el nombre y cargo de quien las atiende y el logotipo del Fondo de Empleados.
- 3.5.4. La letra de los correos de respuesta a Asociados deberá ser siempre arial y su tamaño 12, color negro.
- 3.5.5. El lenguaje usado en los correos electrónicos debe ser sencillo y con normas de ortografía. Nunca se debe usar mayúscula sostenida y se debe procurar hacer revisión ortográfica.
- 3.5.6. Revisar dirección electrónica correcta del destinatario e identificar siempre el asunto del mensaje.
- 3.5.7. Agradecer al Asociado su solicitud al final del mensaje de respuesta.

3.6. **FORMATO SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS**

Todos los empleados del Fondo de Empleados Ingenio Providencia, dispondrán siempre de formatos de sugerencias, quejas y/o reclamos (F-PS-01) e informarán en todo caso de prestación de servicio al Asociado para que los mismos se sientan libres de expresar la manera en cómo se sintieron durante el servicio o en los casos en que el Asociado manifieste inconformidad en el servicio recibido. Este medio de comunicación será socializado a todos los Asociados en comunicado de gerencia por los diferentes canales.

3.7. **ENCUESTA DE SATISFACCION**

Una vez implementada la Política de Servicio, se realizará de manera semestral o dos veces al año, la aplicación de la encuesta de satisfacción de servicio a todos los Asociados que utilicen los servicios del Fondo de Empleados o a una muestra

	POLITICA DE SERVICIO		
	CODIGO: GF-PS-01	PROCESO: GERENCIA	Página 4 de 4

representativa de los mismos, cuyo resultado servirá de insumo para el plan estratégico o plan de mejoramiento de la gerencia. (Formato F-PS-2 Encuesta de Servicio).

4. ANEXOS

Anexo 01. F-PS-1 Formato de Sugerencias, quejas y/o reclamos

Anexo 02. F-PS-2 Encuesta de servicio

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	FECHA: Abril 3 de 2017
Ángela Patricia Lasso M Consultora Externa	Gloria Milena Restrepo Gerente	Gloria Milena Restrepo Gerente	VERSIÓN 01



POLITICA DE SERVICIO

CODIGO: GF-PS-01

PROCESO: GERENCIA

Página
5 de 4