

	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	Código: PR-GC-03
		Versión: 02
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS PRODUCTO TERMINADO	Vigente desde: 05-09-2024
		Página 1 de 3

1. Objetivo:

Controlar, investigar, analizar y subsanar las causas que han originado PQRS, presentadas por clientes externos con el fin de realizar las correcciones correspondientes en búsqueda de la mejora continua dentro de la Fábrica de Licores del Tolima.

2. Alcance:

Aplica para todos los casos en que los clientes externos reporten peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias, inquietudes, no conformidades o percepciones respecto a las actividades que deriven del proceso de Mercadeo y Ventas.

3. Soporte Legal:

ISO 9001:2015.

Ver normograma

4. Terminología y definiciones:

Cliente: Organización o persona que recibe un producto o servicio. (ISO 9000).

Conformidad: Cumplimiento de un requisito. (ISO 9000).

Defecto: Cuando el producto y los servicios no cumple con los requisitos establecidos

Queja: Manifestación de inconformismo de un cliente sea de manera verbal o escrita, generada por un incumplimiento por parte de fábrica y el distribuidor de los productos de FLT.

Reclamo: Exigencia por parte del cliente y de los consumidores con el fin de que se resuelva una no conformidad en el producto o el servicio.

5. Responsable:

- Subgerente Financiera (o)
- Profesional Universitario de Mercadeo

6. Políticas de operación:

6.1. El profesional de mercadeo debe presentar semestralmente a la Gerencia, un informe relativo a las PQR, que contenga como mínimo: servicios, productos y solicitudes sobre los que se presentan mayores PQR, recomendaciones de particulares para el mejoramiento de la Entidad. Si no se han presentado PQR dentro del periodo no se debe realizar esta comunicación.

6.2. El tiempo límite de respuestas a las PQRS es de 10 días hábiles.

6.3. En el caso de presentarse derechos de petición, la oficina de jurídica realizará el trámite pertinente junto con el profesional de mercadeo y se dará respuesta en un tiempo de 10 días hábiles como lo determina la ley.

	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	Código: PR-GC-03
		Versión: 02
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS PRODUCTO TERMINADO	Vigente desde: 05-09-2024
		Página 2 de 3

6.4. Se cuenta con el email: gerencia@fabricadelicoresdeltolima.com, para que cualquier ciudadano presente sus recomendaciones, denuncias o críticas acerca de los productos o servicios prestados por la Fábrica de Licores del Tolima, de igual forma también se cuentan con la página web, fan page las cuales serán canales de comunicación válidos para el trámite de los PQRS.

7. Descripción del procedimiento:

N.	Descripción de la actividad	Responsable	Evidencia
1	Recepcionar la PQR de Producto Terminado: Se realiza la recepción de la PQR del aliado comercial y/o distribuidor, a través de cualquiera de los siguientes medios: Página WEB www.fabricadelicoresdeltolima.com y correo institucional de la entidad como gerencia. gerencia@fabricadelicoresdeltolima.com .	Secretaria Ejecutiva	FOR-GC-11 Tramite de correspondencia recibida
2	Registrar la PQR: Sin importar el medio utilizado por el cliente para comunicar su PQR, se diligenciaría el formato correspondiente o se da tramite a través de la dirección electrónica del proceso Gestión comercial, bien sea por él directamente o por el funcionario de la Fábrica que la reciba la PQR.	Secretaria Ejecutiva	FOR-GC-11
3	Realizar Análisis de la PQR: El responsable del proceso vinculado con la PQR, debe analizar las causas de la no conformidad considerando, entre otros, los aspectos establecidos en el formato, proyecta una respuesta y abrir, de ser necesario, las acciones correctivas y/o preventivas necesarias para eliminar las causas que dieron origen a la no conformidad FOR-GC-10 Tramite De PQR.	Subgerente Técnico Almacenista	FOR-GC-10 Tramite De PQR
4	Responder al cliente: Se realiza un oficio en donde debe ir proyectado, revisado y aprobado por el Subgerente técnico, y el almacenista, en donde el oficio lleva la firma principal de la Gerente.	Subgerente Técnico	Oficio

	PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	Código: PR-GC-03
		Versión: 02
	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS PRODUCTO TERMINADO	Vigente desde: 05-09-2024
		Página 3 de 3

N.	Descripción de la actividad	Responsable	Evidencia
	El subgerente técnico, subgerente de Producción y almacenista envían al correo de gerencia@fabricadeltolima.com y aquí se le da salida para responder al cliente la PQR.	Almacenista Secretaria Ejecutiva	

8. Documentos y registros referenciados:

Nombre	Código
Procedimiento acciones correctivas y de mejora	PR-SIG-04
Trámite De PQR	FOR-GC-10
Control a Peticiones, quejas y reclamos	FOR-GC-11