

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS	Versión: 10
	PR-MV-02	Página: 1 de 4

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

2. ALCANCE

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

3. DEFINICIONES

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

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.

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

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

4. POLÍTICAS OPERACIONALES

4.1. El profesional de mercadeo debe presentar semestralmente a la Gerencia, un informe relativo a las PQR, que contenga como mínimo: servicios y productos sobre los que se presentan mayores PQR, recomendaciones de particulares para el mejoramiento de la Entidad.

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

4.3. 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.

4.4. Se cuenta con las líneas de celular No. 3176445797 y 3164530236 para que cualquier ciudadano presente sus recomendaciones, denuncias o críticas acerca de los productos o servicios prestados por la Fábrica, de igual forma también se cuentan con la página web, fan page las cuales serán canales de comunicación válidos para el trámite de los PRQS.



**PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y
RECLAMOS**

Versión: 10

PR-MV-02

Página: 2 de 4

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ÍTEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
1	Recolección PQR	Tanto el distribuidor como el consumidor final pueden presentar quejas o reclamos a través de cualquiera de los siguientes medios: Redes sociales oficiales de la FLT, Página WEB www.fabricadelicoresdeltolima.com y las líneas telefónicas de la Fábrica y por medio de encuestas, oficios escritos e informes relacionados con los productos y servicios prestados por la FLT.	Peticiones, Quejas y Reclamos FOR-MV-09	Personal de Mercadeo
2	Registro de PQR	Sin importar el medio utilizado por el cliente para comunicar su PQR, deber ser diligenciado el formato correspondiente, bien sea por él directamente o por el funcionario de la Fábrica que la reciba la PQR.	Peticiones, Quejas y Reclamos FOR-MV-09	Personal de Mercadeo
3	Análisis previo y direccionamiento	Cualquier empleado de la Fabrica esta en disposición de recibir las PQR por parte del cliente, posteriormente es remitida al profesional de Mercadeo para su análisis en caso de ser pertinente, las direcciona al responsable del proceso vinculado con la PQR. El profesional de Mercadeo registra en el FOR-MV-17 Control a Peticiones Quejas y Reclamos el seguimiento que se hace a cada caso.	Control a Peticiones, quejas y reclamos FOR-MV-17	Personal de Mercadeo
4	Análisis de la PQR	El responsable del proceso vinculado con la PQR, debe analizar las causas de la no conformidad considerando,	Peticiones, Quejas y Reclamos FOR-MV-09	Responsable del proceso al que ha sido direccionada la PQR



**PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y
RECLAMOS**

Versión: 10

PR-MV-02

Página: 3 de 4

		entre otros, los aspectos establecidos en el formato, debe proyectar 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 (ver PR-GC-04 Acciones correctivas y preventivas).		
5	Respuesta al cliente	El funcionario de Mercadeo y ventas delegado debe generar la respuesta con un tiempo máximo de 15 días hábiles, con el fin de restablecer la satisfacción del cliente.	Oficio	Personal de Mercadeo
6	Seguimiento y Control a los PQR	El profesional de mercadeo deberá rendir informes semestrales de las PQR dirigidos a la gerencia general.	Oficio	Personal de Mercadeo

6. DOCUMENTOS Y REGISTROS REFERENCIADOS

6.1 DOCUMENTOS

PR-MV-01 Procedimiento Mercadeo y Ventas

PR-GC-04 Acciones correctivas, preventivas

6.2 REGISTROS

FOR-MV-09 Peticiones, Quejas y Reclamos

FOR-MV-17 Control a Peticiones Quejas y Reclamos

7. CONTROL DE CAMBIOS

Rev. N.	Descripción	Elaboró	Revisó	Fecha de aprobación
0.1	Debido a que la línea telefónica 018000961414 pertenece a lucha anticontrabando adscrita a la Secretaría de Hacienda del Departamento, se vio la necesidad de activar la línea 018000969999 correspondiente a la Fábrica de Licores del Tolima.	Coordinador de Calidad	Profesional de mercadeo	Oct-01/2007
0.1	El tiempo de archivo de los registros se modifico y se ajusto a las tablas de retención documental. Por lo tanto el tiempo de archivo en gestión será de 2 años.	Coordinador de Calidad	Coordinador de Calidad	Oct-01/2007



**PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y
RECLAMOS**

Versión: 10

PR-MV-02

Página: 4 de 4

0.2	Se involucra al profesional de mercadeo en la atención de las devoluciones.	Coordinador de calidad	Profesional de Mercadeo	Nov-01/2007
0.3	3. Ampliación de definición de reclamo.	Coordinador de calidad	Profesional de Mercadeo	Nov-16/2007
0.3	4.2 Vínculo de información de PQR con actividad de revisión por la dirección.	Coordinador de calidad	Profesional de Mercadeo	Nov-16/2007
0.3	4.6 Se incluyeron medios para dar a conocer a los clientes los mecanismos para atender PQR	Coordinador de calidad	Profesional de Mercadeo	Nov-16/2007
0.3	4.7 Se incluyó registro para evidenciar apertura de buzones	Coordinador de calidad	Profesional de Mercadeo	Nov-16/2007
0.3	4.8 Se amplió información para correcto diligenciamiento del formato de PQR	Coordinador de calidad	Profesional de Mercadeo	Nov-16/2007
0.3	4.9 Se reubicó información sobre devoluciones	Coordinador de calidad	Profesional de Mercadeo	Nov-16/2007
0.3	5. Se discriminaron todas las actividades modificadas al procedimiento	Coordinador de calidad	Profesional de Mercadeo	Nov-16/2007
0.3	6. Se corrigió flujograma	Coordinador de calidad	Profesional de Mercadeo	Nov-16/2007
0.4	Se modificó la actividad número 3.	Coordinador de calidad	Profesional de mercadeo	Dic-10/2009
0.5	Se crea el FOR-MV-17 y se incluye esta tarea en la actividad N.3.	Coordinador de calidad	Profesional de mercadeo	Marzo 11/2010
0.6	Se elimina la tabla de documentos y registros referenciados, se mencionan los documentos y registros en forma independiente.	Coordinador de calidad	Profesional de mercadeo	14-03-2011
0.7	Se elimina el flujograma y el buzón de quejas y reclamos.	Representante Dirección	Profesional de mercadeo	31-01-2012
0.8	Se incluye las redes sociales oficiales de la FLT, como medio para recibir sugerencias, quejas y reclamos.	Coordinador de Calidad	Profesional de mercadeo	07/11/2014
0.9	Se revisa y cambia todo el procedimiento	Equipo Mercadeo	Líder de Calidad	09-12-16
10	Se cambia los tiempos de respuesta por los PQRS. Se incluyen líneas de celular para la atención de PQRS	Líder de Mercadeo y Ventas	Líder / Consultor de Calidad	10-11-2017