

INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA



PRGC04

PROCEDIMIENTO DE PETICION, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y DENUNCIA

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

Sistema Gestión de Calidad


Coordinador de Calidad

Gerente

FECHA DE ELABORACIÓN:

FECHA DE REVISIÓN:

FECHA DE APROBACIÓN:

	INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA			
	PROCEDIMIENTO DE PETICION, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y DENUNCIA			
	Código PRGC04	Versión 12	Fecha vigencia Julio 24 de 2019	Página 2 de 12

CONTENIDO

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE Y RESPONSABLES	3
3.	TERMINOS Y DEFINICIONES	3
4.	GENERALIDADES	4
5.	DESARROLLO	5
5.1.1.	Petición	5
5.1.2.	Quejas	5
5.1.2.1	Análisis de la queja	6
5.1.3.	Reclamo	6
5.1.3.1	Análisis del reclamo	7
5.1.3.2.	Respuesta al cliente	7
5.1.3.3.	Requisitos para la recepción del reclamo	8
5.1.4.	Sugerencia	9
5.1.5.	Denuncia	9

1. OBJETIVO

Recepcionar, trazar y dar respuesta efectiva a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas en la Industria Licorera del Cauca.

2. ALCANCE Y RESPONSABLES

Este procedimiento comprende las actividades realizadas desde la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncia. Finaliza cuando se ofrece una respuesta efectiva dentro de los términos legales y se hace la retroalimentación con el ciudadano y partes interesadas; es responsabilidad de la alta gerencia asegurar que se cumpla este procedimiento.

Petición: responsable, líderes de proceso.

Queja: responsable, jefe división administrativa.

Reclamo: responsable, jefe división comercialización.

Sugerencia: responsable, Coordinador sistema gestión de la calidad.

Denuncia: responsable, jefe división administrativa y/o jefe división jurídica.

3. TERMINOS, DEFINICIONES Y TIEMPO DE RESPUESTA

- **Petición:** Derecho que tiene toda persona individual, jurídica y/o partes interesadas para solicitar o reclamar ante la organización. Con el propósito que se le reconozca un derecho particular, general o colectivo.

Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Nota: Los costos de las copias estarán a cargo de los peticionarios, pero en ningún caso dicho valor podrá exceder el de su reproducción. Para tal efecto LA INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA a través de la División Administrativa –Sección Talento Humano actualizara el valor a pagar por fotocopia el cual se publicara en la página WEB de LA IDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA.

- **Queja:** Se refiere a la no conformidad de un ciudadano y/o parte interesada respecto al servicio prestado por parte de la organización.

Mecanismo para poner en conocimiento de INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA la Ocurrencia de una situación irregular en el funcionamiento de los servicios o en la conducta de los servidores a su cargo. Quince (15) días hábiles.

Reclamo: Se refiere a la no conformidad de un ciudadano y/o parte interesada respecto al producto ofrecido por la organización.

Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. Quince (15) días hábiles.

- **Sugerencia:** Recomendación de mejora a la prestación del servicio y/o producto presentado por los ciudadanos y/o partes interesadas.

Proposición o idea que ofrece un usuario para mejorar un proceso relacionado con la prestación del servicio o el desempeño del prestador del mismo. Treinta (30) días hábiles.

- **Denuncia:** Radicar un hecho ilícito o actos de corrupción que van en contra de la ley y/o norma. tiene como procedimiento, realizar las investigaciones preliminares para constatar, en primer lugar, la realización de un hecho ilícito o acto de corrupción y en segundo lugar, su presunto autor u autores.

Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular de una persona natural o jurídica de un funcionario o procedimiento de la entidad para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa- sancionatoria o ético profesional. Diez (10) hábiles.

- **Respuesta:** Es la comunicación de la solución tomada por la organización, respecto a la petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia interpuesta por el ciudadano y/o parte interesada.
- **Evaluación:** Es el proceso sistemático, para la valoración de la información suministrada, la cual es valorada mediante criterios y referencias como base para la posterior toma de decisiones de mejora.
- **Sevenet:** Software de gestión documental. Módulo correspondencia, módulo archivo y módulo Workflow.
- **Workflow:** Modulo del Software de gestión documental, diseñado para establecer circuitos de gestión e interacción de los procesos. Compuesto

por actividades o tareas, asignando responsables y tiempos límites de respuesta.

Nota 1: La respuesta a las PQRS deberá radicarse en la unidad de correspondencia un día antes del término de vencimiento dado en el punto anterior; con el fin de gestionar el envío de respuesta eficientemente.

Nota 2: En caso de no poder cumplir con los plazos establecidos anteriormente, se informará antes de cumplir este plazo al peticionario el tiempo en el que se dará respuesta a la solicitud, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Nota 3: En el caso de petición de documentos e información, Si cumplido el lapso de tiempo no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Nota 4: En los casos en que entidades de control u otra así lo requieran, se dará respuesta en los plazos establecidos por el peticionario.

Nota 5: En el caso de los derechos de petición, habrá motivo de rechazo en la petición e información de acuerdo con el Capítulo II de la ley 1755 de 2015.

Nota 6: En caso de que la petición recibida no sea de competencia de la Empresa se tendrán 5 días hábiles para expresarlo al peticionario.

Nota 7: toda petición de las partes interesadas tanto internas como externas, que no surtan este procedimiento y que no radiquen sus peticiones por ventanilla única, no serán tenidas en cuenta para su respuesta oficial, según los términos legales, ya que se sale del autocontrol del sistema.

FALTA DISCIPLINARIA

La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la parte primera del Código Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

La demora injustificada en la respuesta a las peticiones, consulta, quejas, reclamos o denuncias, será sancionada disciplinariamente por INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA, sin perjuicio del poder prevalente de la Procuraduría General de La Nación de conformidad con las normas legales vigentes y en especial en cumplimiento del artículo 31 de la Ley 1437 de 2011 y el numeral 8 del artículo 35 de la ley 734 de 2002.”

4. GENERALIDADES

El Sistema de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia es el mecanismo por medio del cual se da respuesta a una insatisfacción de los ciudadanos y partes interesadas acerca de los servicios y/o productos prestados por la Industria Licorera del Cauca,

5. DESARROLLO

El ciudadano y/o parte interesada instaura la petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia por diferentes medios.

Petición: La realiza el ciudadano y/o parte interesada de forma escrita con los datos mínimos:

- La autoridad o entidad a la que se dirige
- Nombre y apellidos del solicitante.*

- Número de identificación del solicitante.
- Número telefónico, Celular y/o correo electrónico.*
- Dirección donde se debe enviar la respuesta.*
- El objeto de la petición.*
- Las razones en que fundamente la petición
- La firma del peticionario.*

(* Información obligatoria)

Verificado estos requisitos se procede al registro por ventanilla única, generando un número radicado para su trazabilidad, una vez radicada la persona encargada de ventanilla única realiza el direccionamiento del documento en la aplicación informática Sevenet por el módulo de correspondencia y activando el circuito petición, para asignar el responsable de realizar la gestión de la misma, el tiempo de gestión de la petición es de 10 días hábiles desde su fecha de radicación, para cerrar la gestión de la petición en Sevenet se debe de evidenciar el documento soporte de respuesta al peticionario.

Queja: Se tiene la opción de realizarla por página web (www.aguardientecaucano.com), por ventanilla única a través del formato FOGC17 Queja, Sugerencia y Denuncia, por la línea Gratuita 018000932801, por correo institucional y por buzón de sugerencias. Una vez radicada la persona encargada de ventanilla única realiza el direccionamiento del documento en la aplicación informática Sevenet por el módulo de correspondencia y activando el circuito queja, para asignar el responsable de realizar la gestión de la misma, el tiempo de gestión de la queja es de 15 días hábiles desde su fecha de radicación, para cerrar la gestión de la queja en Sevenet se debe de evidenciar el documento soporte de respuesta al ciudadano.

Análisis de la queja

El líder de la División Administrativa es el responsable de analizar las quejas presentadas mediante el formato FOGC17. para el análisis de causa la organización debe de utilizar el PRGC03 “procedimiento de acciones correctivas” y el FOGC03 “acciones correctivas”. La respuesta al cliente tiene un tiempo no mayor de quince (15) días hábiles. El análisis de la queja debe quedar como evidencia en Sevenet.

Reclamo: Identificado el reclamo se registra en el Formato FOGC02, se lleva el reclamo en físico y el registro al laboratorio de control de calidad, la persona del laboratorio de calidad debe de registrar el formato en el módulo de Workflow, este módulo inicia la ruta de gestión, aplicando actividades, responsabilidades y tiempos de cumplimiento. Esta actividad tiene un (1) día para su registro en el aplicativo.

Para reclamo se direcciona por 3 opciones: La primera opción se puede realizar por el área de producto terminado, corresponde al reclamo que se puede generar cuando se entrega el producto al distribuidor. La segunda opción corresponde al personal que trabaja en el área de mercadeo (Coordinador de evento) y la última opción lo pueden realizar directamente en la Industria Licorera del Cauca.

El profesional universitario de control de Calidad y/o delegado para recibir el reclamo en forma física, almacena el producto identificando con un sticker el no cumplimiento de las especificaciones del producto.

Análisis de reclamo

El líder Profesional Universitario Control de Calidad, evalúa el producto de la reclamación, revisa el consecutivo del reclamo en el producto físico y en la aplicación Sevenet, el FOGC02 “Recepción de reclamos”. Una vez analizado

el reclamo, el Profesional Universitario Control de Calidad procede a diligenciar el formato FOCC01 “Concepto Técnico de Reclamos en el Producto”; en él se establece si se acepta o no el reclamo y el posterior cambio del producto, determinando la disposición final del producto no conforme. El Profesional Universitario Control de Calidad tiene un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para realizar el análisis y emitir el concepto de cada reclamo que haya sido registrado oficialmente.

Respuesta al cliente

El auxiliar de mercadeo tipifica un documento claro explicando la aceptación o no aceptación del reclamo presentado a la Industria Licorera del Cauca, apoyado FOCC01 “Concepto Técnico de Reclamos” y registrado en el aplicativo Sevenet. Se debe de notificar por correo electrónico, llamada telefónica o personalmente la respuesta del reclamo, en la previa comunicación con el cliente se establecerá la entrega del producto en reclamo. Se registra la entrega del producto en el formato FODC01. Para cerrar la gestión del reclamo se debe de subir al Workflow. El tiempo de entrega del producto y cierre de la gestión al cliente en reclamación cumpliendo los requisitos establecidos es de 9 días Hábiles.

El Jefe de la División Producción, el Profesional Universitario de Control de Calidad, el Profesional Universitario de Mantenimiento, jefe división comercialización y gestión de la calidad realizan seguimiento y medición de los reclamos.

REQUISITOS PARA LA RECEPCION DEL RECLAMO

El personal de la Industria Licorera del Cauca deberá tener en cuenta que No se Aceptarán productos remitidos con los siguientes requisitos:

- El tiempo máximo para realizar reclamaciones en los siguientes licores es:
 - Aguardiente Caucano presentación vidrio. 2 años
 - Ron Gorgona 8 años. 2 años
 - Aguardiente Caucano presentación PET. 3 meses.
 - Cremas Escarchadas 375 c.c. 8 meses

- Producto quebrado o con fisura debido a inadecuada manipulación del cliente (golpes, caídas).
- No se reciben productos sin precinto de seguridad, cuando la reclamación se efectuó por "cintillo de seguridad roto"
- No se reciben productos a que al ser verificados en el material de empaque no corresponden a los licores producidos en la factoría (adulterados).
- Producto que haya sido sometido a cortes, agujeros, rasgaduras, quemaduras, retiro de partes internas de la tapa entre otros, causando daño en el material de empaque (tapa, envase y etiqueta).
- Producto con residuos de polvo, pintura, aceites u otra sustancia contaminante presente por inadecuado almacenamiento.
- Producto abierto que contenga tapas de otras presentaciones.
- El volumen mínimo para realizar los análisis fisicoquímicos y organolépticos a las muestras recepcionadas por reclamo debe ser aproximadamente 150 mL por debajo del volumen de cada presentación.
- Producto con sticker del distribuidor adherido sobre la etiqueta original de la ILC.
- Producto con bajo nivel de licor que haya sido abierto cuando la reclamación sea por defectos presentados en el material de empaque.
- Describir la percepción del cliente frente al reclamo cuando se presente diferencia en las propiedades organolépticas del licor.

Sugerencia: Para la radicación de la sugerencia, se verifica en el buzón de sugerencias el formato FOGC17 Queja, Sugerencia y Denuncia depositados, se extraen para posteriormente ser radicados en ventanilla única con el apoyo tecnológico de la aplicación Sevenet, en el módulo de correspondencia interna, a su vez se activa el circuito de sugerencia, para que su responsable realice la gestión correspondiente. El tiempo de gestión en la sugerencia es de 30 días hábiles desde su fecha de radicación, para cerrar la gestión realizada se debe de evidenciar la mejora, actualización, modificación, si la sugerencia fue eficaz o la anotación de no eficacia de la sugerencia en Sevenet.

Nota: las felicitaciones se pueden radicar por medio de la sugerencia.

Denuncia: Para la radicación de la denuncia, se verifica en el buzón de sugerencias el formato FOGC17 Queja, Sugerencia y Denuncia depositados, se extraen para posteriormente ser radicados en ventanilla única con el apoyo tecnológico de la aplicación Sevenet, en el módulo de correspondencia interna, a su vez se activa el circuito de Denuncia, para que su responsable realice la gestión correspondiente. El tiempo de gestión para el tratamiento en la denuncia es 10 días hábiles, para cerrar la gestión realizada se debe de evidenciar la conclusión de la investigación frente a la denuncia.

Nota: los expedientes de investigación frente a una denuncia son documentos de reserva y no serán adjuntados en Sevenet.

Nota: el aplicativo Sevenet asigna automáticamente el consecutivo independiente para petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia diferente del consecutivo de radicación.

La petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia se debe de comunicar por Sevenet con copia al gerente.