PREGUNTAS	RESPUESTAS
EN QUE CIUDADES HAY SUCURSALES U OFICINAS DE LA INDUSTRIA DE LICORES DEL VALLE, Y CUAL ES SU DIRECCIÓN Y TELEFONO?	La Industria de Licores del Valle no cuenta con sucursales u otras sedes. La planta está ubicada en el Corregimiento Palmaseca km 2 Vía Rozo, Palmira Valle PBX: 60863000 – 6836300
COMO PUEDO SOLICITAR UN PATROCINIO?	En la presente página www.ilvalle.com.co, seleccione la opción ATENCIÓN AL CIUDADANO/PQRS y asocie su solicitud. • Ingrese paso a paso la información solicitada, teniendo en cuenta que todos los campos que tienen asteriscos (*) son obligatorios. • Anexe los documentos o archivos solicitados en cada pregunta. • Los documentos en PDF son: - Certificado de inhabilidades e incompatibilidad - Autorización tratamiento de datos personales - Acepto términos y condiciones - El proceso te genera un radicado, que le permite hacer el seguimiento respectivo Su solicitud de convierte en un trámite público (alineado a la estrategia de gobierno digital) y les permitirá a todas las personas interesadas en una vinculación publicitaria con la Industria de Licores del Valle, comenzar dicho proceso.
COMO PUEDO SOLICITAR UNA DONACIÓN?	En atención a las disposiciones legales, consagradas en los estatutos básicos que rigen las actividades de la Industria de Licores del Valle, enmarcados en la ordenanza 25 del 19 de junio de 1945, las entidades públicas no podemos realizar donaciones a favor de personas naturales o jurídicas de derecho privado, sin establecer excepciones.
COMO PUEDO ACCEDER A UNA DEGUSTACIÓN DE LICOR?	Debe remitir solicitud original debidamente firmada, la cual debe contener como mínimo la siguiente información: • Descripción del evento para el cual solicita la degustación. • Lugar donde se llevará a cabo el evento • Número de personas esperadas • Descripción del grupo objetivo esperado
DONDE COMPRAR LOS PRODUCTOS EN EL VALLE DEL CAUCA?	Para comprar los productos de la Industria de Licores del Valle debe dirigirse con el distribuidor autorizado; **DISBLANCO SAS**, dirección: Calle 12 No. 32 – 507 Acopi – Yumbo o a través de los teléfonos 3989201, Celular 323-4918306 y por la plataforma virtual con enlace desde este sitio:https://disblanco.co/.

	correo:servicioalcliente@disblanco.co
QUE DEBO HACER PARA VISITAR LAS INSTALACIONES DE LA INDUSTRIA DE LICORES DEL VALLE	**Procedimiento de la visita:** 1. La solicitud de la visita debe ser remitida a la ILV, "Subgerencia Administrativa, sección Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo". Solicitud que debe contener Papel con membrete de la institución, asociación, empresa u organismo que solicite la visita.
	2. Firma y sello del decano, representante legal, rector o director del programa 3. Objetivo de la visita y número de visitantes 4. Datos de contacto del coordinador de la institución para la planeación de la visita (nombre, teléfono, correo electrónico). 5. Anexar comunicación escrita donde se mencione que los visitantes estarán cubiertos por un seguro contra accidentes en actividades extracurriculares y/o fuera de sus instalaciones. 6. Anexar copia de la póliza de seguro contra accidentes que posea la institución, asociación, empresa u organismo. **Requisitos de la visita:** **1.** Grupo máximo de 30 personas, (Por razones de seguridad y control los grupos no deberán exceder este número**.** 2. Todos los visitantes deben ser mayores de edad. 3. Listado de los visitantes con numero de cedula, EPS, ARL . 4. Todos los visitantes antes de ingresar a las instalaciones se deben registrar en portería principal y presentar una identificación oficial con fotografía. 5. Todo visitante al ingresar a las instalaciones deberá cumplir con las normas de bioseguridad y salud en el trabajo y BPM, que estén vigentes en la empresa, las cuales serán indicadas por la persona guía que estará a cargo del grupo. 6. Si el visitante presenta enfermedades respiratorias o gastrointestinales no se permite el ingreso de los mismos a la organización, por cumplimiento del Decreto 1686 de 2012, donde se especifica por el invima las B.P.M. 7. Para recorridos en planta de producción (Fermentación, Destilación, Envasados, Elaboración de Licores, Bodegas de Almacenamiento, Bodegas de Añejamiento):

	• Usa ropa que no quede suelta, Evita las faldas, los short, las sandalias y los tacones. • Guarda los accesorios que tengas como cadenas o aretes largos. • Usar el cabello recogido. • No se deben ingresar cámaras fotográficas ni videocámaras, Ten en cuenta las áreas restringidas. • Evita utilizar equipos de cómputo y teléfonos móviles al interior de la planta. • Alejarse de los montacargas y materiales suspendidos o arrumados. • Está Prohibido la Ingesta de alguna bebida embriagante. 8. En caso de no cumplir los anteriores requisitos, no se autorizará la entrada a las instalaciones o las personas serán retiradas de la planta. Para que la visita cumpla con sus objetivos, debe tener en cuenta: • Al ingresar será registrado por personal de vigilancia, Si trae equipos o herramientas también deben ser registrarlos. • No se permite el ingreso de mascotas, este no es un lugar para ellas. • No se permite el ingreso en estado de embriaguez o bajo efecto de otras sustancias psicoactivas. • No se permite el ingreso de armas. • Aunque fabricamos las mejores bebidas alcohólicas, aquí no las consumas, déjalas para después. • Usa los senderos peatonales y andenes, haz más fácil tu recorrido y acata las señales informativas y de peligro que suministrara el guía delegado para a su atención por parte de la ILV.
COMO HAGO PARA OFRECER MIS PRODUCTOS O SERVICIOS A LA INDUSTRIA DE LICORES DEL VALLE?	La INDUSTRIA LICORERA DEL VALLE, cuenta con un Sistema de Información para proveedores que es una herramienta ubicada en la página web, que permite a los proveedores dar a conocer sus productos y servicios para ser tenidos en cuenta en los procesos precontractuales de la entidad. Es importante aclarar que el proceso de registro e inscripción no es obligatorio, ni representa ningún compromiso contractual por parte de la Industria

	Licorera del Valle. La información será de consulta y empleada como directorio de proveedores. El proveedor será responsable de actualizar la información de manera oportuna, consultar el sistema constantemente y garantizar que la información suministrada es correcta y confiable. Para ingresar al sistema de información de proveedores: **1**. Ingresar a: www.ilvalle.com.co. **2**. Clic en Contratación – Registro de proveedores. **3**. Clic en registrarse. **4.** Diligenciar la información para el proceso de Registro . **5.** Al correo electrónico relacionado se enviara la información para activar la cuenta. **6.** Ingresar al sistema. **7**. Diligenciar todo la información de la empresa. **8.** Los espacios de novedades y trámites son para uso de la ILV. Cualquier inquietud Comunicarse con el área de compras y contratación de la Industria Licorera del Valle Teléfono: 6086300 Ext: 6359-6459-6333-6326 asorozco@ilvalle.com.co, lyhiertas@ilvalle.com.co
QUE DEBO HACER PARA SER CLIENTE DE LA INDUSTRIA DE LICORES DEL VALLE?	VINCULACIÓN DE CLIENTES FUERA DEL VALLE DEL CAUCA: Después de realizado el contacto con el posible cliente o distribuidor el Responsable de Ventas de la Gerencia Comercial y de Mercadeo le suministra toda la información sobre los productos y requisitos legales y de la organización para su distribución y comercialización • NIT o su equivalente para clientes extranjeros. • Nombre de la Empresa. • Nombre del Representante Legal y número de cédula. • Clase de entidad. • Cantidad de licor requerido. • Actividad que desarrolla. • Certificado de constitución de la empresa (Cámara y Comercio). • Infraestructura administrativa y de ventas. • Licencia o RUT. • Balances de Pérdidas y Ganancias (ventas de licor). • Volumen estimado de ventas. • Antecedentes Comerciales de la empresa. • Productos que distribuye. PARA SER CLIENTE DENTRO DEL

	DEPARTAMENTO DEL VALLE: Para ser cliente de la Industria de Licores del Valle debe dirigirse con el distribuidor autorizado **DISBLANCO SAS**, dirección: Calle 12 No. 32 – 507 Acopi – Yumbo o a través de los teléfonos 3989201, Celular 323-4918306 y por la plataforma virtual con enlace desde este sitio:https://disblanco.co/. correo:servicioalcliente@disblanco.co
¿DÓNDE DEBO LLAMAR PARA DENUNCIAR LA MANIPULACIÓN DEL LICOR ADULTERADO?	Al identificar manipulación de licor adulterado es necesario comunicarse con la oficina de rentas departamentales- Gobernación del Valle, a la línea telefónica 620 00 00 EXT. 1948 -1949.
¿QUÉ PUEDE OCURRIR AL CONSUMIR LICOR ADULTERADO?	Según la cantidad de licor adulterado que se consuma, el organismo puede presentar diferentes estados tóxicos o grados de intoxicación: Intoxicación leve: fatiga, dolor de cabeza, mareo, vómito, disminución de la agudeza visual o sea visión borrosa temporalmente. Intoxicación moderada: Vómito, cólicos, dilatación de la pupila, congestión de la papila óptica con pérdida de la agudeza visual que puede llegar a ser permanente, falla en los riñones y en el hígado, cianosis (color morado de los labios) y daño de los pulmones, náuseas, mareos, dolor de cabeza intenso, desvanecimiento y narcosis. Intoxicación grave: Falla en los pulmones, hígado, riñones, pérdida visual permanente, tensión arterial baja, toxicidad del sistema nervioso, convulsiones, estupor y pérdida del conocimiento hasta llegar al estado de coma.
¿QUÉ DEBO HACER SI SE PRESENTA ALGÚN SIGNO DE INTOXICACIÓN?	Al consumir licor adulterado y presentar síntomas de intoxicación, como medida compensatoria es necesario ingerir una copa de licor de buena calidad y de un grado superior de alcohol, cada 5 minutos hasta llegar a un sitio de asistencia médica.
¿QUÉ PRODUCTOS ELABORA LA INDUSTRIA DE LICORES DEL VALLE?	La Industria de Licores del Valle cuenta con una moderna planta de envasado de licores para la elaboración de sus productos: AGUARDIENTE BLANCO DEL VALLE TRDICIONAL, AGUARDIENTE BLANCO DEL VALLE SIN AZÚCAR, AGUARDIENTE BLANCO DEL VALLE SIN AZUCAR FIESTA 24°, AGUARDIENTE ORIGEN, RON MARQUÉS DEL VALLE; en sus diferentes presentaciones. De igual manera y bajo los mismos estándares de calidad la licorera produce el Aguardiente para el departamento Meta (Aguardiente Llanero).

¿CUÁNDO ELEVAR UNA QUEJA O UN RECLAMO SOBRE EL PRODUCTO?	Las Quejas son aquellos defectos, que no son causados en el proceso de producción de la empresa, por lo cual no genera reposición del producto al cliente. Los Reclamos se caracterizan por poseer aquellos defectos de presentación y de calidad del licor por el cual se genera una reposición del producto al cliente. Las quejas o reclamos aplican para los clientes de maquilas de licor, distribuidores y ventas directas. Las quejas y reclamos pueden generarse dentro de las actividades de pedido, facturación, despacho, recepción, uso del producto y servicio al cliente. Las quejas y reclamos de los clientes, se clasifican de acuerdo a su naturaleza por: deficiencias en Calidad, faltantes de producto, demoras en la entrega, deficiente atención y/o servicio.