



MANUAL DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



MANUAL DE PRODUCTO
Revisión 02 240401



1.OBJETIVO	2
2. ALCANCE.	2
3. DEFINICIONES.	2
4. DESARROLLO.	2
4.2. TIPOS DE QUEJAS RECLAMOS	2
4.2. CAUSALES DE QUEJAS Y RECLAMOS.	2
4.2. CAUSALES DE CALIDAD EN LA FABRICA.	3
4.3. CAUSALES LOGÍSTICAS.	4
4.4. CAUSALES COMERCIALES.	4
4.5. POLÍTICA DE QUEJAS Y RECLAMOS	5
4.6. CRITERIOS DE CALIDAD	8
4.6.1. TOLERANCIAS DIMENSIONALES	9
4.6.2. COLOR	10
4.6.3. SUPERFICIES SIGNIFICATIVAS DEL PRODUCTO	10
4.6.4. POSICIONES Y DIMENSIONES DEL AREA DE SUJECCIÓN ..	10
4.7. PARAMETROS DE ACEPTACION DE PERFILES LÍNEA FLEX ...	11
4.8. INFORMACIÓN PARA FACILITAR POR LOS CLIENTES	11

1. OBJETIVO

Este documento provee pautas y políticas generales para la atención de quejas, sugerencias, reclamos y devoluciones, de tal forma que se puedan atender de manera clara y oportuna las inconformidades de los clientes.

2. ALCANCE

Aplica para las áreas comercial, servicio al cliente, calidad, fabricación y logística de salida, así como a todos los clientes de la compañía. Abarca la definición de tipologías, causales, políticas de reclamos y documentos de referencia. La administración de reclamos y devoluciones es responsabilidad del personal de Servicio al cliente, Calidad, Logística y Comercial.

3. DEFINICIONES

Reclamo: Expresión de insatisfacción presentada a la organización con respecto a sus productos que pide o pretende algún tipo de compensación.

Queja: Expresión de insatisfacción presentada a la organización con respecto a sus productos.

Sugerencia: Idea que se sugiere o se propone a una organización para que se tome en consideración o se piense en ella a la hora de mejorar sus procesos.

4. DESARROLLO

4.2 TIPOS DE QUEJAS Y RECLAMOS

Calidad: se refieren a los incumplimientos en las especificaciones dimensionales, propiedades mecánicas del producto o defectos propios de cualquier proceso, originados en la planta de producción y no previamente notificados ni aceptados por el cliente.

Logística: Se refiere a los daños o deterioros que el producto sufra durante el almacenamiento, despacho o transporte desde las instalaciones de Alumina hasta el punto de entrega y descargue designado por el cliente. También incluye el incumplimiento de las ventanas de entrega acordadas con el cliente.

Comercial: Se refiere a las inconsistencias entre las condiciones negociadas y las reflejadas en la materialización del negocio. También se considera la deficiencia en la asesoría comercial como un reclamo comercial.

4.2 CAUSALES DE QUEJAS Y RECLAMOS

Los tiempos máximos para la presentación de reclamos son los definidos en las siguientes tablas, estas indican las causales, códigos, tipo de reclamo y tiempo de garantía por causal y posible responsabilidad, este tiempo se aplica después de recibida la mercancía y la factura por parte del cliente.

4.2 CAUSALES DE CALIDAD EN LA FABRICA

CAUSAS EXTRUSIÓN	REQUIERE MUESTRA	TIEMPO DE GRATÍA	ORIGEN
Angularidad fuera de estándar	✓	1 año	Fabrica
Banda no especificada	✗	1 año	Fabrica
Burbuja, ampolla o blister	✗	1 año	Fabrica
Composición química	✓	1 año	Fabrica
Coring	✓	1 año	Fabrica
Fuera de especificaciones dimensionales	✓	1 año	Fabrica
Fuera de especificación longitudinal	✗	1 año	Fabrica
Excentricidad fuera de estándar	✓	1 año	Fabrica
Huella de Extrusión	✗	1 año	Fabrica
Inclusiones o incrustaciones	✓	1 año	Fabrica
Líneas de oxido	✗	1 año	Fabrica
Manchas de agua	✗	30 días	Possible factor externo
Planeidad fuera de estándar	✓	1 año	Fabrica
Propiedades mecánicas fuera de estándar	✓	1 año	Fabrica
Pick up	✓	1 año	Fabrica
Rasgadura o desgarre	✗	1 año	Fabrica
Raya de matriz	✗	1 año	Fabrica
Rectitud fuera de estándar	✗	30 días	Possible factor externo
Torcedura	✗	1 año	Fabrica
Vena	✗	1 año	Fabrica

CAUSAS ACABADOS	REQUIERE MUESTRA	TIEMPO DE GRATÍA	ORIGEN
Bajo espesor de capa	✓	1 año	Fabrica
Contaminación de pintura	✓	1 año	Fabrica
Diferencia color fuera estándar	✓	1 año	Fabrica
Falla adherencia pintura	✓	1 año	Fabrica
Mal sellado	✓	1 año	Fabrica
Polvillo	✗	1 año	Fabrica

CAUSAS LAMINACIÓN Y FOIL	REQUIERE MUESTRA	TIEMPO DE GRATÍA	ORIGEN
Grietas recipientes	✓	1 año	Fabrica
Error códigos de barras	✗	30 días	Possible factor externo
Rebabas o bordes agrietados	✓	1 año	Fabrica
Torsión arrugas	✓	1 año	Fabrica

CAUSAS GENERALES	REQUIERE MUESTRA	TIEMPO DE GRATÍA	ORIGEN
Corrosión	✓	1 año	Fabrica
Etiqueta errada	✗	30 días	Fabrica
Faltante de empaque	✗	30 días	Fabrica
Fricción	✗	30 días	Fabrica
Golpes	✗	30 días	Fabrica
Sobranje en empaque (>10% de lo solicitado)	✗	30 días	Fabrica
Manchas	✓	30 días	Fabrica
Piel naranja	✓	1 año	Fabrica
Rayas de manejo	✗	30 días	Fabrica

4.3 CAUSALES LOGÍSTICAS

CAUSAS GENERALES	TIEMPO DE GRATÍA	ORIGEN
Daño en el transporte	Inmediato	Logística
Despacho incorrecto	30 días	Logística
Entrega incumplida	Inmediato	Logística
Golpes, fricciones por almacenamiento	30 días	Posible factor externo
Mancha de agua por almacenamiento	30 días	Posible factor externo
Perdida propiedad durante almacenamiento	Inmediato	Logística
Respuesta entidad reguladora DIAN	Inmediato	Logística
Re - impresión etiqueta errada	30 días	Logística
Siniestro en transporte	Inmediato	Logística

4.3 CAUSALES COMERCIALES

CAUSAS	TIEMPO DE GRATÍA
Error especificación de producto (I+D)	60 días
Pedido mal tomado.	8 días
Error en orden de compra por ejecutivo comercial	8 días
Precio no aceptado por el cliente	8 días
Cambio fecha factura	Inmediato

Estatuto del consumidor: Ley 1480 del 2011 (Actualización 2018-V2)¹
Artículo 8. Término de la garantía legal. El término de la garantía legal será el dispuesto por la ley o por la autoridad competente. A falta de disposición de obligatorio cumplimiento, será el anunciado por el productor y/o proveedor. El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto al consumidor.

4.5. POLÍTICA DE QUEJAS Y RECLAMOS

- A.** El plazo máximo para la aprobación o rechazo de un pedido de devolución, es de máximo 5 días hábiles contados a partir de la fecha en que el pedido cumpla con los requisitos necesarios, tales como:



Información detallada del incidente. (formato ALUMINA, correo electrónico, informe).



Fotografías y/o videos detallados (etiquetas, referencias, defectos).



Muestras que sustenten la queja. (según la novedad presentada).



En casos que se requiera visitar al cliente, el tiempo se podrá prolongar hasta 10 días hábiles.

- B.** las visitas técnicas están diseñadas para validar y resolver las quejas y/o reclamos, así como para comprender el uso final de los productos. Durante estas visitas, se trabajará en estrecha colaboración con los clientes para mitigar cualquier riesgo potencial. Además, se proporcionarán recomendaciones personalizadas que siempre que sea posible, serán validadas conjuntamente, para asegurar así la satisfacción y confianza en los productos.



C. A todos nuestros clientes se les recomienda llevar a cabo las buenas prácticas de manipulación y almacenamiento del aluminio e inspeccionar el material recibido tan pronto sea posible. Eso es esencialmente importante antes de los vencimientos de garantía.



D. Para clientes internacionales se recomienda inspeccionar el material desde el momento de la apertura y descargue del contenedor. Verificando que el embalaje o empaque está en condiciones óptimas, que el aspecto superficial sea libre de golpes, rayones o humedad y que la cantidad sea conforme a lo facturado.

Entrega certificada y control de mercancía

[Iniciar sesión en Google para guardar lo que llevas hecho. Más información](#)

** Indica que la pregunta es obligatoria*

Fecha recibo de material *

Fecha

dd/mm/aaaa

N° de factura *

Tu respuesta



E. Para los reclamos de exportaciones o San Andrés en donde no se recoge el material, el cliente debe presentar inicialmente los requisitos establecidos y luego de la revisión y aprobación se debe enviar el soporte de la venta de la cantidad exacta del material aprobado en el pedido de devolución con empresas de reciclaje

F. El tiempo máximo de respuesta para la recogida del material en las instalaciones de los clientes, se encuentra definido según la zona del país y se muestran en la tabla 1:

ZONA	DÍAS
Urbano	3
Eje cafetero	3 - 4
Centro	5
Antioquia	5
Santanderes	10
Costa	10
Sur	15
Exportacion	No se recoge
San andres	No se recoge

G. No es procedente la queja cuando el material fue utilizado en fines diferentes a lo informado por el cliente o para lo que fue diseñado, o cuando tiene procesos adicionales de corte, Anodizado y Pintura realizado por fuera de ALUMINA.



H. No es procedente la queja cuando el producto instalado en sitio no cumpla con el plan de mantenimiento y limpieza recomendado por ALUMINA. Para más información consulte en www.alumina.com/calidad/manual



- I. No es procedente la queja cuando se presente oxido si este ha sido almacenado en ambientes altos en partículas de hierro o junto a otros productos que puedan generar par galvánico o cuando ha sufrido daños por mal manejo en las bodegas y zonas de almacenamiento de los clientes, esto incluye condiciones ambientales como exposición directa al sol y aguas lluvia, actos naturales, fuego, ambientes corrosivos generados por agentes ácidos o básicos u otro daño fortuito.



- J. No es procedente la queja cuando el material presenta falta de encintado, si este no cuenta con la operación encintar en su hoja de ruta en SAP.





Parámetros:
Longitud mín.: 4000 mm
Ancho cara mín.: 35 mm
Perfiles con Acabados

4.6. CRITERIOS DE CALIDAD

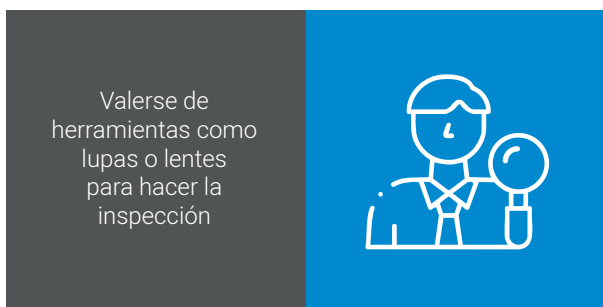
ASPECTO: ALUMINA cuenta con un método de inspección del aspecto superficial de los perfiles de acuerdo con los lineamientos de las normas QUALICOAT, AAMA e INEN 2250. Los criterios de inspección son los siguientes:

- Se examinará el recubrimiento sobre la superficie significativa (crítica) bajo un ángulo de 60°, aproximadamente.
- No se permitirán defectos superficiales visibles a una distancia de 3 metros.
- Se excluyen los bordes, las hendiduras profundas y las superficies secundarias.
- Los recubrimientos deben estar libres de líneas, rayas profundas, burbujas u otras imperfecciones en las áreas expuestas.
- Se permitirán pequeños defectos superficiales como rayas pronunciadas de matriz, piel de naranja, manchas y diferencia de tonalidad superficial, siempre y cuando no afecten la calidad del producto.
- Estos criterios garantizan que los perfiles de aluminio cumplan con los estándares de calidad establecidos por las normas internacionales."

✓ FORMA PARA CORRECTA DE INSPECCIONAR LOS PERFILES



✗ FORMA INCORRECTA DE INSPECCIONAR LOS PERFILES

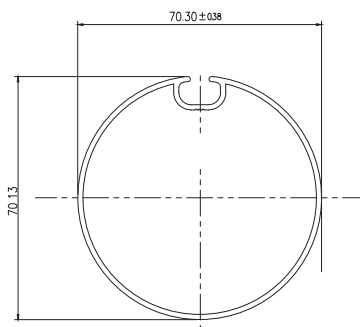


4.6.1. TOLERANCIAS Y DIMENSIONES

ALUMINA dispone de un procedimiento para determinar las dimensiones de perfiles, barras, varillas y tubos de aluminio, según la norma ANSI H 35.2 – INEM 2250.

Requisitos: Cinta graduada de 8 metros, Calibrador de precisión (0,05 mm), Escuadra fija de 90°, Goniómetro de precisión (0,5°), Calibrador de láminas de precisión (0,1 mm).

Este procedimiento garantiza la exactitud y precisión en la medición de dimensiones de productos de aluminio, cumpliendo con los estándares establecidos por la norma ANSI H 35.2 INEM 2250.



4.6.2. COLOR

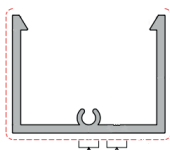
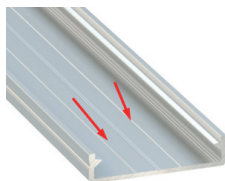
ALUMINA establece criterios de evaluación de color según la norma AAMA, que requiere uniformidad del color dentro del rango establecido. La desviación máxima permitida es de ΔE 2,0 con respecto al color estándar.

Es importante tener en cuenta que la percepción del color es subjetiva y puede variar según el observador y su nivel de entrenamiento. Además, algunos acabados, como los de anodizado y ciertos acabados de pintura (PP007, PP010, PP020, PP031, PP032, PP060, PP070, PP089), presentan un efecto perlado que refleja selectivamente el tono de la pintura y puede variar según el ángulo de observación y la fuente de luz.



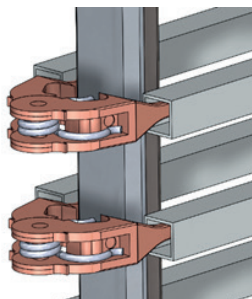
4.6.3. SUPERFICIES SIGNIFICATIVAS DEL PRODUCTO

No es procedente la queja cuando se presente algún defecto en las zonas no expuestas (críticas) acorde al plano de especificación.

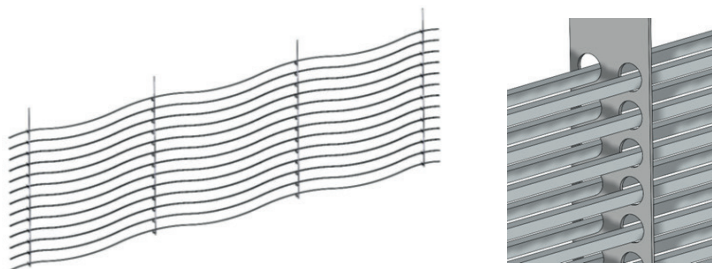


4.6.4. POSICIONES Y DIMENSIONES DEL AREA DE SUJECCIÓN

No es procedente una queja cuando el material con acabado contenga puntos de apoyo ubicados hasta 3,0 cm de los extremos o perforaciones en un extremo cuando es un material procesado en planta vertical.



No es procedente una queja cuando el material con acabado contenga puntos de apoyo ubicados hasta 3,0 cm de los extremos o perforaciones en un extremo cuando es un material procesado en planta vertical.



4.7. PARAMETROS DE ACEPTACION DE PERFILES LINEA FLEX

Los perfiles tipo FLEX son una división de ALUMINA en sistemas de ventanería de bajo espesor, es decir que los perfiles son más livianos con respecto a los perfiles tradicionales de nuestra marca. Todos los perfiles de referencia FLEX van en empaque de plástico transparente y no llevan sticker adhesivo de ALUMINA. Por ende, estos productos presentan un nivel de exigencia menor a la línea Alumina tradicional y no se tiene la misma exigencia en los defectos de calidad relacionados con la apariencia del perfil.

4.8. INFORMACIÓN PARA FACILITAR POR LOS CLIENTES

Normalmente para el desarrollo de productos nuevos se recomienda que el cliente facilite al proveedor de aluminio la siguiente información y si fuera necesario elevar las consultas pertinentes sobre:

- El uso que se pretende dar al producto final.
- La especificación del aluminio (aleación y temple).
- La extensión de las superficies significativas o críticas.
- El espesor requerido de la capa del acabado.
- Las posiciones y dimensiones preferidas para las marcas de contacto.
- El color de los productos y los límites máximos de variación de color.

NOTA: Cualquier excepción a estas políticas o los casos que superen el 40% del pedido o la factura deberá tener una revisión y/o aprobación por el comité interdisciplinario de devoluciones.

Se sugiere a todos nuestros clientes revisar el material apenas sea descargado del camión e inspeccionado antes del vencimiento de los tiempos de garantía.