

	INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD Y TRAMITE DE RECLAMOS	I-COM-03 Fecha de Emisión:07/03/2001 Versión: 9 Fecha revisión: 27/04/2018 Página 1 de 2
---	---	--

1. OBJETO

Establecer el procedimiento para la recepción y el trámite de reclamos por parte de los Clientes para asegurar el manejo efectivo de éstos y una eficaz implementación de una acción correctiva que permita mejorar la calidad del producto.

2. ALCANCE

Cubre los procesos de Ventas, Producción, Calidad, Despacho y Clientes de TECNOGLASS S.A.

3. INSTRUCCIONES

3.1 SOLICITUD DEL RECLAMO POR EL CLIENTE

El cliente debe ingresar los reclamos por medio de la plataforma Help Desk

<http://ventas.tecnoglass.com/>

Para solicitud de reclamos debe escoger la opción reclamos y para quejas o sugerencias escoger la opción Sugerencia. Tener en cuenta que los tiempos establecido para los reclamos no deben superar los 30 días después de despachados los vidrios.

Esta solicitud es recibida por el Profesional de Ventas, quien se encarga de tramitar la reclamación y pasar la información a Gerencia Comercial y de Calidad, quienes conjuntamente evalúan las causas de la no conformidad encontrada y presentan las acciones correctivas del caso.

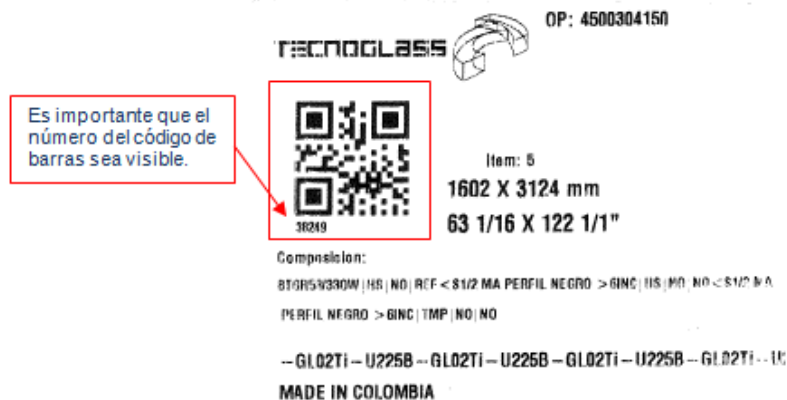
3.2 Para la aceptación del reclamo es indispensable suministrar la siguiente información:

1. Formato Solicitud de reclamo debidamente diligenciado. (Plataforma Help Desk)
2. Foto de la etiqueta de la caja de donde salió el defecto.
3. Foto del sticker de control de calidad de la caja.
4. Foto del sticker del vidrio que presenta el defecto.
5. Copia de la remisión firmada con anotación de la no conformidad presentada.
6. El número de la orden a la cual corresponde el vidrio no conforme.
7. Foto del vidrio que evidencie la no conformidad presentada
Si TECNOGLASS lo decide para el caso de no conformidad del vidrio, enviarlo para su análisis.
Posteriormente TECNOGLASS decide la disposición final del producto en reclamo en sus plantas.
8. Para el caso de vidrio roto, suministrar fotos, las cuales indiquen el posible origen de la rotura. A su vez en caso de defectos en la caja, indicar por medio de la foto la



no conformidad, las fotos deben ser tomadas en el embalaje, el vidrio no debe ser movido de su empaque original.

9. Para el caso de vidrio faltante, el cliente debe enviar las fotos de los labels de los vidrios de la caja donde debió llegar, con el fin de conocer la trazabilidad del vidrio faltante y aplicar las mejoras en el proceso de control utilizado mediante código de barras.



4. SOLUCIONES A LAS NO CONFORMIDADES

El cliente indicará si para la solución de su no conformidad requiere nota crédito o reposición del material.

5. EXCEPCIONES

Cuando el cliente no envía evidencia suficiente para poder proceder con la no conformidad; se digita reposición facturable y es el mismo cliente quien debe aprobarla. Una vez nos envíe la evidencia necesaria, se solicita a sistemas convertir la orden a precio 0.

6. RECOMENDACIONES

Cualquier información adicional será de utilidad para la implementación de las acciones correctivas y eliminación de la no conformidad.

Diligenciar toda la información solicitada en la plataforma y adjuntar todas las evidencias.

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Solicitud de reclamo (Plataforma Help Desk)