
MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE (SAC) Y PQRS

ALPAPEL S.A.S.

Código: M-SAC-001

Versión: 2026-V1

Vigencia: Año 2026

Nivel de Confidencialidad: Uso Interno / Corporativo

CAPÍTULO I: DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL Y MARCO JURÍDICO APLICABLE

1.1. Objeto del Manual

Establecer el procedimiento estándar y de obligatorio cumplimiento para la recepción, clasificación, análisis técnico, resolución y notificación de las Peticiones, Quejas, Reclamos y solicitudes de Garantía (PQRS) interpuestas ante **ALPAPEL S.A.S.** (en adelante, la Compañía), sociedad identificada con NIT 860524523-1. El propósito central es asegurar un blindaje jurídico e institucional frente a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), optimizando el flujo de información entre clientes, empleados y proveedores de acuerdo con la legislación colombiana vigente.

1.2. Ámbito de Aplicación de Acuerdo con la Actividad Comercial

De conformidad con el Certificado de Existencia y Representación Legal de la Compañía, su objeto social principal comprende la compraventa, importación, exportación y distribución de mercancías, con especialización en materiales autoadhesivos (vinilos, lona, banner, PPF, sustratos rígidos y especiales).

Dado que estos materiales están destinados a procesos técnicos subsiguientes de transformación, corte, impresión e instalación por parte del consumidor o de terceros, este manual delimita de forma científica la responsabilidad de la Compañía, separando los defectos intrínsecos de fabricación de aquellos errores derivados de una manipulación externa incorrecta, mala preparación de la superficie o culpa exclusiva del afectado.

1.3. Marco Normativo Aplicable

- **Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor):** Regula la efectividad de la garantía legal, la idoneidad de los bienes y las causales de exoneración de responsabilidad (Art. 16).

- **Ley 2300 de 2023 (Ley "Dejen de Fregar"):** Protege el derecho a la intimidad, limitando de forma perentoria las franjas horarias y canales síncronos/asíncronos mediante los cuales la Compañía puede contactar al consumidor para el seguimiento de solicitudes o trámites de SAC.
- **Ley 1581 de 2012 (Régimen General de Protección de Datos Personales):** Obliga a la captura previa de la autorización de Habeas Data en todas las herramientas digitales utilizadas para la recolección de PQRS.

CAPÍTULO II: PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE RECEPCIÓN Y RADICACIÓN (ETAPA 1)

El proceso de captura de información se divide en cuatro subetapas secuenciales obligatorias para garantizar la omnicanalidad y el orden cronológico de la base de datos de la Compañía.

Imagen Ilustrativa de la Etapa 1



2.1. Subetapa de Contacto Multicanal

La Compañía mantendrá habilitados dos puntos de acceso físicos y digitales para los consumidores:

1. **Canal Digital:** Acceso permanente a través del portal institucional (www.alpapel.com).

2. **Canal Físico:** Recepción directa en las sedes y puntos de atención al cliente de ALPAPEL S.A.S.

2.2. Intervención del Empleado de SAC

Independientemente del punto de contacto original (físico o digital), el funcionario del área de Servicio al Cliente (SAC) asignado deberá canalizar el requerimiento de la siguiente manera:

- En caso de atención presencial, el funcionario proveerá al consumidor el acceso o el enlace correspondiente a la interfaz oficial de captura de datos de la Compañía.
- El enlace oficial redireccionará de forma obligatoria al **Formulario de Google (Google Forms)** corporativo parametrizado exclusivamente para la recolección de datos de PQRS.

2.3. Ejecución del Diligenciamiento y Validación Normativa

El consumidor ejecutará el diligenciamiento autónomo del formulario. Esta herramienta digital contará con campos obligatorios validados técnicamente para evitar información incompleta:

- Nombre completo / Razón Social y NIT o Cédula de Ciudadanía.
- Número de Factura de Venta de ALPAPEL S.A.S.
- Descripción detallada de la solicitud (Petición, Queja o Reclamo de Garantía).
- Lote de producción del material autoadhesivo (campo crítico para la trazabilidad y contra-muestras).
- Evidencia fotográfica o de video del sustrato afectado.
- **Casilla de Verificación de Habeas Data:** Cláusula de aceptación expresa conforme a la Ley 1581 de 2012. Sin la marcación activa de esta casilla, el formulario impedirá técnicamente el envío de la solicitud.

2.4. Consolidación de la Información (Matriz de Control Excel)

Una vez el usuario realice el envío del formulario, la información se compilará y descargará automáticamente en una base de datos centralizada en formato **Excel (.xlsx)**. Este archivo constituirá la *Matriz de Control de PQRS de Alpapel*.

- **Restricción de Seguridad:** El acceso a este archivo de Excel estará restringido únicamente al Oficial de Protección de Datos y al Coordinador del Área de SAC bajo contraseñas cifradas, garantizando el principio de seguridad de la información.
- **Asignación de Radicado:** La matriz asignará una numeración cronológica única e inalterable para efectos de control de términos legales.

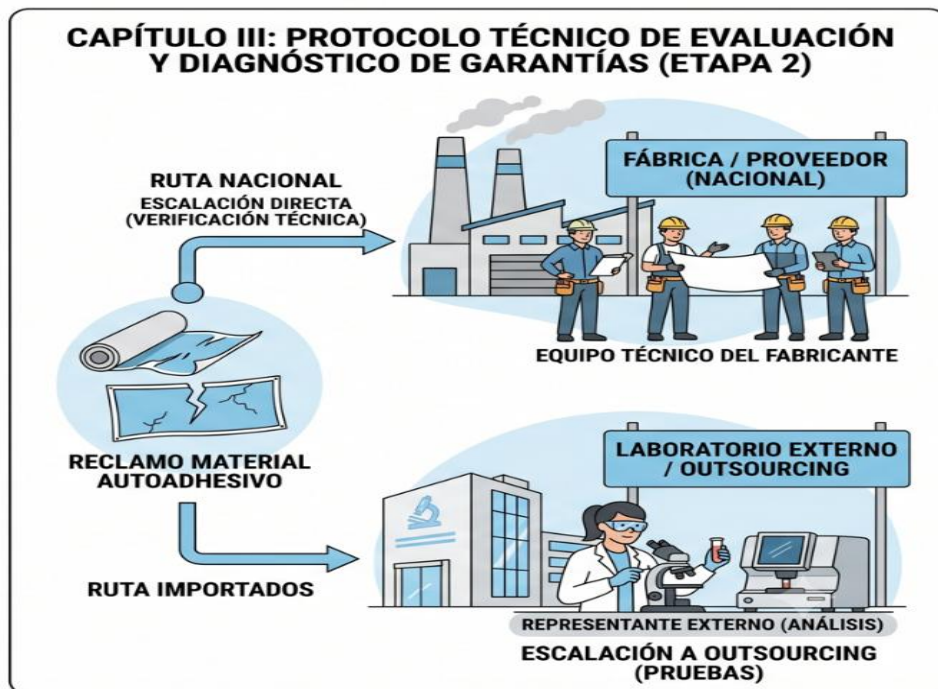
Alpapel S.A.S.

Recomendación de Optimización Tecnológica: Con el objetivo de garantizar un control operativo riguroso y salvaguardar información clara, precisa e inalterable respecto al flujo de las PQRS, se sugiere estratégicamente a la alta gerencia de ALPAPEL S.A.S. proyectar la implementación de una herramienta tecnológica especializada (como un sistema CRM o software dedicado exclusivamente a la gestión de SAC). La adopción de una plataforma robusta y centralizada no solo optimizará el almacenamiento, resguardo y trazabilidad eficaz de cada requerimiento en tiempo real, sino que mitigará los riesgos de error humano en el control de términos legales asociados a las matrices documentales tradicionales. Esta transición tecnológica permitirá a la Compañía automatizar sus indicadores de gestión y posicionarse a la vanguardia en los procesos de atención al consumidor en Colombia, asegurando un blindaje institucional absoluto frente a eventuales auditorías de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

CAPÍTULO III: PROTOCOLO TÉCNICO DE EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO DE GARANTÍAS (ETAPA 2)

Cuando la solicitud corresponda a un reclamo por supuestas fallas de calidad o idoneidad en los materiales autoadhesivos comercializados por la Compañía, el área de operaciones activará una de las dos rutas de inspección técnica según el origen de fabricación del producto.

Imagen Ilustrativa Etapa 2



3.1. Ruta de Producto Nacional

Si el material autoadhesivo reclamado proviene de un fabricante o distribuidor local en Colombia:

1. **Escalación Inmediata:** El área de SAC trasladará el expediente técnico y el registro de Excel al proveedor nacional originario dentro de las 24 horas hábiles siguientes al recibo del reporte.
2. **Evaluación por Fábrica:** El análisis técnico corresponderá directamente al equipo de ingenieros, operarios y técnicos especializados del proveedor nacional.
3. **Inspección e Informe:** Este equipo realizará la verificación de muestras físicas y contra-muestras del lote de producción para determinar si existe una desviación en la formulación del adhesivo o fallas mecánicas en el sustrato, emitiendo un informe oficial vinculante para el caso.

3.2. Ruta de Producto Importado

Si la reclamación versa sobre vinilos, PPF, películas o materiales de origen internacional:

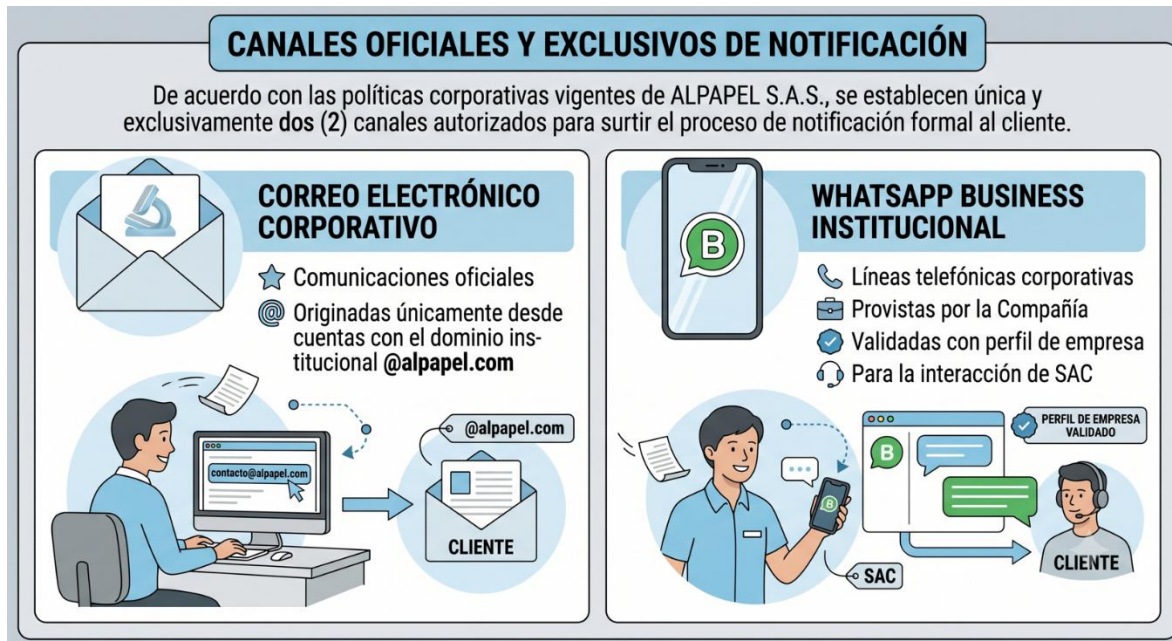
1. **Remisión a Tercero Especializado:** El caso se asignará de forma inmediata a un **representante técnico externo independiente (Outsourcing)** bajo contrato de servicios con la Compañía.
2. **Pruebas Técnicas y de Laboratorio:** Este consultor externo independiente ejecutará de manera autónoma las pruebas de adherencia, resistencia a la tensión, estabilidad dimensional ante cambios térmicos y análisis químicos sobre el material importado.
3. **Resolución Técnica:** El representante externo *outsourcing* emitirá un dictamen técnico estructurado detallando si el material cumple con los estándares internacionales del fabricante o si, por el contrario, la falla se debió a deficiencias en la técnica de instalación o preparación de la superficie por parte del cliente.

CAPÍTULO IV: PROTOCOLO DE NOTIFICACIÓN Y RÉGIMEN DE CONTACTO (ETAPA 3)

La emisión y envío de la respuesta formal que resuelve de fondo la PQR se registrará estrictamente bajo criterios normativos de temporalidad y restricción de canales.

4.1. Canales Oficiales y Exclusivos de Notificación

Imagen Ilustrativa Etapa 3



4.2. Régimen de Restricción Horaria (Garantía de la Ley 2300 de 2023)

En estricto cumplimiento del Artículo 3 de la Ley 2300 de 2023, toda interacción de notificación, complementación o seguimiento de PQRS ejecutada a través del Correo Electrónico o WhatsApp Business deberá ceñirse rigurosamente a las siguientes franjas horarias:

- **Lunes a Viernes:** Únicamente desde las **07:00 horas** hasta las **19:00 horas**.
- **Sábados:** Únicamente desde las **08:00 horas** hasta las **13:00 horas**.
- **Días Domingos y Festivos:** Queda **totalmente prohibido** realizar cualquier tipo de contacto o envío de comunicaciones a los consumidores.

Nota de Responsabilidad: Cualquier envío de mensajes fuera de estos horarios acarreará las sanciones disciplinarias internas correspondientes, además de las responsabilidades administrativas frente a la SIC por vulneración a la intimidad del consumidor.

4.3. Términos Improrrogables de Respuesta

El área de SAC garantizarán de forma conjunta que el tiempo total transcurrido desde la radicación en el formulario de Google hasta la notificación formal por los canales oficiales **no**

supere en ningún caso los quince (15) días hábiles, de conformidad con lo establecido en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

CAPÍTULO V: MATRIZ DE ETAPAS, RESPONSABILIDADES Y SLA INTERNO

Para efectos de auditoría interna, control de procesos y cumplimiento normativo, se establece el flujo secuencial de cinco (5) etapas cronológicas perfectamente delimitadas para los empleados de la Compañía:

Etapa del Proceso	Acciones Obligatorias del Empleado (SAC)	Rol del Cliente / Titular	Canal Autorizado (Ley 2300)	Término Legal / SLA Interno
1. Recepción y Radicación	Interceptación de la PQR. Suministro del enlace al Formulario de Google. Descarga automática de la información.	Diligenciar el formulario web provisto por el agente en el punto físico o página web.	Formulario de Google / Redirección Web	Inmediato (Mismo día de la solicitud).
2. Clasificación y Diagnóstico	Monitoreo de la matriz de Excel. Preclasificación entre Petición, Queja o Reclamo de Garantía.	Aportar factura, número de lote y registros fotográficos obligatorios.	Matriz de Control Excel (.xlsx)	Máximo 48 horas hábiles posteriores.
3. Inspección Técnica	Activación de ruta según	Permitir inspección	Correos institucionales	De 3 a 7 días hábiles

Etapa del Proceso	Acciones Obligatorias del Empleado (SAC)	Rol del Cliente / Titular	Canal Autorizado (Ley 2300)	Término Legal / SLA Interno
	origen: traslado a Proveedor Nacional o a Outsourcing de Importados.	visual o remisión de muestras físicas del material.	/ Laboratorio técnico	según geografía.
4. Estructuración Jurídica	Revisión del dictamen técnico. Redacción de la respuesta formal. Aplicación de causales de exoneración si aplica.	Permanecer atento a los canales autorizados de contacto.	Comité Legal / Área de SAC	Máximo 12 días hábiles acumulados .
5. Notificación y Cierre	Envío de resolución firmada. Registro del cierre en la matriz de Excel. Archivo digital seguro.	Recibir notificación formal y manifestar conformidad o proceder ante la SIC.	Se sugiere crear el Correo contacto@alpapel.com / y contar con WhatsApp Business, como medios tecnológicos de notificación electrónica	Improrrogable: Máximo día quince (15) hábil.

GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES TÉCNICAS

Para la correcta aplicación e interpretación del presente manual, el personal de ALPAPEL S.A.S. deberá ceñirse a las siguientes definiciones normativas:

Petición: Solicitud formal o informal mediante la cual el cliente requiere información relacionada con las fichas técnicas, lotes de producción, disponibilidad o especificaciones de los productos autoadhesivos comercializados.

Queja: Manifestación de inconformidad por parte del consumidor respecto a la atención brindada por el personal de ventas, retrasos en la entrega logística o deficiencias en los canales de SAC, sin que implique un defecto material del producto.

Reclamo: Exigencia formal orientada a la efectividad de la garantía legal, fundamentada en un supuesto defecto de calidad, falta de adherencia, variación atípica de color entre lotes o fallas de idoneidad en el material autoadhesivo adquirido.

Garantía Legal: Obligación temporal e ineludible a cargo de ALPAPEL S.A.S. de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos vendidos.

Culpa Exclusiva del Afectado / Uso Indebido: Causal legal de exoneración de responsabilidad contemplada en el Artículo 16 de la Ley 1480 de 2011. Se configura cuando el defecto reportado proviene de una instalación deficiente, almacenamiento inadecuado expuesto a humedad extrema, o la manipulación técnica y corte de los vinilos sin acatar las fichas técnicas del fabricante.

Se anexan al documento cada plantilla que contiene los fundamentos de derecho aplicables en Colombia y cuenta con campos delimitados en corchetes [...] para ser diligenciados por el analista del área de Servicio al Cliente (SAC), asegurando el blindaje legal de la compañía frente a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

MODELO 1: Respuesta a Petición (Solicitud de Información Técnica, Lotes o Certificaciones)

Bogotá D.C., [Insertar Fecha de Emisión: Día, Mes y Año]

Asunto: Respuesta formal a su Petición de Información - PQR No. [Insertar Número de Radicado]

Señor(a) / Razón Social:

[Insertar Nombre del Cliente o Representante Legal]

NIT / C.C.: [Insertar Número de Identificación]

Dirección de Notificación: [Insertar Correo Electrónico o Dirección Física del Cliente]

Ref.: Decisión de fondo ante la solicitud de información técnica sobre el material [Insertar Nombre/Referencia del Producto, Ej: Vinilo Autoadhesivo Premium].

Estimado(a) [Insertar Nombre del Cliente],

En ejercicio de las facultades legales y en estricto cumplimiento del principio de información veraz, suficiente y oportuna consagrado en los Artículos 3 y 23 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), el departamento de Servicio al Cliente de ALPAPEL S.A.S. se permite dar respuesta formal a la petición radicada por usted a través de nuestros canales oficiales el pasado [Insertar Fecha de Radicación de la PQR].

I. Fundamentos Técnicos y Facticos:

En su solicitud, usted requiere [Insertar el requerimiento exacto del cliente, Ej: la Ficha Técnica / el Certificado de Lote de Fabricación / la guía de compatibilidad química de tintas] respecto al producto adquirido mediante la Factura de Venta No. [Insertar Número de Factura] correspondiente al lote de producción No. [Insertar Número de Lote].

II. Decisión de Fondo:

Una vez validada la disponibilidad de la información en el inventario técnico de la Compañía, nos permitimos [suministrar / adjuntar / aclarar] de forma detallada los parámetros operativos del sustrato autoadhesivo objeto de consulta:

[Insertar de forma puntual la información técnica solicitada o el texto explicativo de la ficha técnica. Ej: "El material cuenta con un adhesivo acrílico de base solvente con un tack inicial de XX].

[Insertar segundo punto técnico si aplica].

Alpapel S.A.S.

Le recordamos que, conforme a nuestras Condiciones Comerciales Generales [Código C-COM-002], es deber del consumidor informarse sobre la idoneidad e instrucciones de aplicación del sustrato antes de intervenir el material mecánicamente, de acuerdo con los datos suministrados en esta comunicación.

Dando estricto cumplimiento a los términos legales para la atención de consultas, procedemos al cierre del radicado en nuestra Matriz de Control de PQRS.

Cordialmente,

[Insertar Nombre del Empleado de SAC]

Analista de Servicio al Cliente

MODELO 2: RESPUESTA A QUEJA (Inconformidad con el Servicio, Logística o Atención)

Bogotá D.C., [Insertar Fecha de Emisión: Día, Mes y Año]

Asunto: Respuesta formal a su Queja Comercial - PQR No. [Insertar Número de Radicado]

Señor(a) / Razón Social: [Insertar Nombre del Cliente]

NIT / C.C.: [Insertar Número de Identificación]

Dirección de Notificación: [Insertar Correo Electrónico o Dirección Física del Cliente]

Estimado(a) [Insertar Nombre del Cliente],

El departamento de Servicio al Cliente de ALPAPEL S.A.S. presenta un saludo formal. Atendiendo a la queja presentada por usted el día [Insertar Fecha de Radicación de la PQR], relacionada con una presunta inconformidad en [Insertar el motivo de la queja. Ej: la atención brindada por el asesor de ventas / demoras en los tiempos de despacho logístico de los rollos de material], nos permitimos emitir la decisión institucional correspondiente.

I. Eje Normativo de Calidad en el Servicio:

Si bien la Ley 1480 de 2011 se concentra en la idoneidad de los bienes materiales, la Compañía fundamenta sus procesos de SAC en el derecho del consumidor a recibir un trato

digno, equitativo y un servicio logístico eficiente, en armonía con las directrices de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

II. Análisis del Caso y Plan de Acción:

Tras revisar la trazabilidad de su pedido y efectuar la auditoría interna con el personal del área de [Ventas / Despachos / Logística], la Compañía ha determinado que:

[Insertar la conclusión de la auditoría interna. Ej: "Efectivamente se presentó un desfase técnico en el sistema de turnos de despacho el día XX de XX, afectando el tiempo nominal de entrega"].

En consecuencia, se han tomado las medidas administrativas y de control interno pertinentes para evitar la reincidencia de estas novedades y optimizar nuestros canales de atención al público.

Agradecemos su retroalimentación, la cual nos permite mantener los estándares de vanguardia en la atención a nuestros distribuidores. Damos por concluido el presente trámite en nuestro sistema.

Cordialmente,

[Insertar Nombre del Empleado de SAC]

Analista de Servicio al Cliente

MODELO 3: RESPUESTA A RECLAMO DE GARANTÍA - PROCEDENTE (Aceptación de Defecto de Fabricación)

Bogotá D.C., [Insertar Fecha de Emisión: Día, Mes y Año]

Asunto: Resolución Favorable de Garantía Legal - PQR No. [Insertar Número de Radicado]

Señor(a) / Razón Social: [Insertar Nombre del Cliente]

NIT / C.C.: [Insertar Número de Identificación]

Dirección de Notificación: [Insertar Correo Electrónico o Dirección Física del Cliente]

Estimado(a) [Insertar Nombre del Cliente],

Nos dirigimos a usted con el fin de resolver de fondo la reclamación por efectividad de garantía legal radicada el pasado [Insertar Fecha de Radicación de la PQR], respecto al material autoadhesivo adquirido mediante la Factura de Venta No. [Insertar Número de Factura].

I. Sustento Técnico y Probatorio:

Conforme al protocolo fijado en nuestro Manual de Procesos [Código M-SAC-001], las evidencias aportadas por usted y las muestras físicas del material fueron sometidas a inspección técnica a través de la ruta de validación correspondiente [Ruta de Proveedor Nacional / Ruta de Outsourcing Técnico de Importados].

El dictamen técnico formal No. [Insertar Número de Dictamen o Informe Técnico] emitido el [Insertar Fecha del Informe], concluyó que el material autoadhesivo presentó una desviación intrínseca en sus propiedades de [Insertar el defecto de fábrica hallado, Ej: cohesión del adhesivo / estabilidad dimensional / migración de plastificantes], afectando la idoneidad del producto para su uso natural.

II. Fundamento Jurídico y Efectos de la Decisión:

En estricta aplicación del Artículo 7 y el Numeral 2 del Artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, ante la presencia de un defecto de calidad o fabricación comprobado, es obligación del proveedor proceder con el cambio del bien o la devolución del dinero.

Por lo tanto, ALPAPEL S.A.S. declara PROCEDENTE su reclamación de garantía y dispone a su favor la siguiente medida compensatoria:

[Opción A - Cambio de Bien]: Se autoriza la entrega de [Insertar Cantidad en metros o rollos] del material de idénticas especificaciones técnicas, libre de gravámenes, el cual estará disponible para su retiro en la sede [Insertar Sede] a partir del día [Insertar Fecha].

Opción B - Nota Crédito]: Se ordena la emisión de la Nota Crédito No. [Insertar Número de Nota Crédito] por valor de [Insertar Monto en Letras y Números, Ej: \$X.XXX.XXX COP], la cual podrá ser aplicada para futuras adquisiciones o el trámite contable de reembolso.

Agradecemos su colaboración durante las etapas de inspección. El presente caso se declara cerrado de forma satisfactoria para las partes.

Cordialmente,

[Insertar Nombre del Empleado de SAC]

Analista de Servicio al Cliente

MODELO 4: RESPUESTA A RECLAMO DE GARANTÍA - IMPROCEDENTE (Rechazo por Uso Indebido o Culpa Exclusiva del Afectado)

Bogotá D.C., [Insertar Fecha de Emisión: Día, Mes y Año]

Asunto: Respuesta Final e Improcedencia de Garantía Legal - PQR No. [Insertar Número de Radicado]

Señor(a) / Razón Social: [Insertar Nombre del Cliente]

NIT / C.C.: [Insertar Número de Identificación]

Dirección de Notificación: [Insertar Correo Electrónico o Dirección Física del Cliente]

Estimado(a) [Insertar Nombre del Cliente],

En cumplimiento de los términos perentorios establecidos en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, nos permitimos emitir pronunciamiento de fondo y dar respuesta definitiva a la solicitud de efectividad de garantía legal radicada por usted el pasado [Insertar Fecha de Radicación de la PQR], respecto al producto [Insertar Nombre del Material] de la Factura de Venta No. [Insertar Número de Factura], lote de producción No. [Insertar Número de Lote].

I. Relación de Hechos y Análisis Técnico Científico:

Usted reportó en su reclamación una anomalía consistente en [Insertar el defecto alegado por el cliente, Ej: el desprendimiento prematuro del vinilo / la aparición de burbujas / el cuarteamiento de la lona].

Atendiendo al protocolo de nuestra política de calidad, el expediente digital, los registros fotográficos/audiovisuales y la muestra física del sustrato fueron evaluados rigurosamente por nuestro [equipo de técnicos del Proveedor Nacional / laboratorio externo outsourcing especializado]. El Dictamen Técnico Pericial No. [Insertar Número de Informe] de fecha [Insertar Fecha del Informe], arrojó las siguientes conclusiones científicas invariables:

[Insertar el hallazgo técnico del laboratorio que demuestre la mala praxis del cliente. Ej: "Se evidenció la presencia de residuos de polvo y humedad atrapados entre el adhesivo y la superficie, lo que demuestra una preparación deficiente del sustrato de instalación"].

[Insertar segundo hallazgo si aplica. Ej: "El vinilo de especificación comercial para interiores fue instalado en fachada exterior, sufriendo una degradación térmica por fuera de los rangos operativos de la ficha técnica"].

El lote de producción correspondiente fue confrontado con las contra-muestras de retención en laboratorio, certificando que el adhesivo y el PVC cumplen al 100% con los estándares globales de idoneidad y calidad de fabricación.

II. Fundamentos de Derecho y Exoneración de Responsabilidad:

El Artículo 16 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) establece de forma taxativa las causales de exoneración de la responsabilidad por garantía legal a favor del productor o proveedor, señalando textualmente que este se liberará de la obligación cuando el defecto provenga de: 1. Fuerza mayor o caso fortuito; 2. El hecho de un tercero; 3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y 4. Que el consumidor no haya atendido las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía.

Asimismo, el artículo 6 de la citada norma estipula que la calidad e idoneidad de los bienes están directamente supeditadas al cumplimiento de las instrucciones de uso y manipulación técnica provistas.

III. Decisión Formal:

Con fundamento en el dictamen técnico de laboratorio y las normas legales concordantes, ALPAPEL S.A.S. declara IMPROCEDENTE la solicitud de efectividad de garantía legal, toda vez que la falla reportada no corresponde a un defecto de fabricación del material, sino que se encuentra plenamente demostrado que fue consecuencia directa de una [culpa exclusiva del afectado / uso indebido del material / desatención flagrante de las instrucciones de instalación técnicas] por parte de sus operarios.

Lamentamos que el material haya sufrido afectaciones debido a fallas en la cadena de instalación externa, sin embargo, la Compañía no puede asumir los riesgos derivados de la manipulación e intervención técnica incorrecta de terceros sobre nuestros insumos. Contra la presente decisión proceden los recursos legales pertinentes ante la justicia ordinaria o la Delegatura de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Procedemos al archivo definitivo del radicado en la matriz central de la Compañía.

Cordialmente,

[Insertar Nombre del Empleado de SAC]

Analista de Servicio al Cliente