	POLÍTICAS DE PQR, REPOSICIONES, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES	Versión: 000-01
		Edición: 11/02/2025

POLÍTICAS DE PQR, REPOSICIONES, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Versión: 000-01

Fecha de edición: 10/02/2025

1. Objetivo

Establecer las directrices para la adecuada gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQR), así como los procesos de reposición, cambio y devolución de productos o servicios, garantizando respuestas oportunas y soluciones efectivas a los clientes.

2. Alcance

Estas políticas aplican a todas las solicitudes presentadas por los clientes ante GRUPO FRYSCOL S.A.S., en relación con PQR, reposiciones, cambios y devoluciones, en cumplimiento de las normativas comerciales y contables vigentes.

3. Requisitos para la Gestión de PQR, Reposiciones, Cambios y Devoluciones

3.1. Diligenciamiento de Formatos

Es obligatorio completar en su totalidad los formatos establecidos (virtuales o físicos) para:

Mantener la trazabilidad de los casos.

Registrar motivos y acciones requeridas.

Identificar oportunidades de mejora.


Implementar acciones preventivas y correctivas.

Documentar la solución brindada al cliente.

3.2. Gestión Contable de las Operaciones

Toda reposición, cambio o devolución debe estar debidamente soportada en la contabilidad de la empresa. Para ello, se realizarán los siguientes registros:

Facturación electrónica: Registro de operaciones conforme a la normativa fiscal aplicable.

	POLÍTICAS DE PQR, REPOSICIONES, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES	Versión: 000-01
		Edición: 11/02/2025

Notas crédito: Emisión en los casos que correspondan.

Ajustes de inventario: Modificaciones en el stock según el tipo de operación realizada.

4. Tiempo de Respuesta a las Solicitudes

El tiempo máximo de respuesta a cualquier novedad será de cinco (5) días hábiles. Si la solución requiere un plazo mayor, se deberá informar al cliente por escrito, indicando la razón y el tiempo estimado de resolución.

5. Principios de Atención al Cliente

GRUPO FRYSCOL S.A.S. se compromete a:

- Brindar soluciones claras y eficaces.
- Actuar con diligencia para resolver las solicitudes en el menor tiempo posible.
- Garantizar que las respuestas sean precisas y alineadas con las políticas internas.

6. Ajuste de Inventario

Dependiendo del caso, el área responsable deberá realizar los ajustes de inventario necesarios para cerrar correctamente la operación contable y garantizar la respuesta efectiva al cliente.

7. Responsabilidad

Todos los colaboradores de GRUPO FRYSCOL S.A.S. son responsables de garantizar el cumplimiento de estas políticas y de las normas derivadas de ellas.