

Con el fin de brindar respuestas y soluciones oportunas ante las novedades y solicitudes las siguientes aristas son establecidas para realizar la adecuada gestión de pqr, reposiciones, cambios y devoluciones.

## **POLÍTICAS DE PQR, REPOSICIONES, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES.**

### **1. Diligenciamiento de formatos:**

Se hace indispensable que todos los formatos sean diligenciados en su totalidad (virtuales y físicos) para mantener la trazabilidad de motivos, acciones por requerir, oportunidades de mejores, acciones preventivas y correctivas junto con las soluciones brindadas al cliente.

### **2. Gestión contable de las operaciones realizadas.**

Los movimientos realizados para la solución de las novedades presentadas por los clientes deben estar respaldados por las operaciones contables pertinentes y adecuadas.

- **Facturación electrónica:**
- **Notas crédito:**
- **Ajustes de inventario:**

### **3. Tiempo máximo de respuesta a la novedad.**

El tiempo máximo para dar respuesta a una novedad será de 5 días hábiles. En caso de ser necesario, se deberá comunicar al cliente mediante una carta la extensión de días hábiles para brindar solución al requerimiento.

### **4. Dirección de esfuerzos.**

El objetivo de GRUPO FRYSCOL S.A.S será brindar solución y respuesta ante las inquietudes y/o novedades presentadas por el cliente, siempre y cuando se cumplan los parámetros y condiciones de reposiciones y/o gestión de pqr. El esfuerzo debe estar direccionado a ser resolutivos en el menor tiempo posible, brindando información clara y concisa frente a las posibles soluciones.

### **5. Ajuste de inventario.**

Según el acontecimiento, el área y la persona encargada debe realizar el ajuste de inventario y así concluir con la operación contable y respuesta ante el cliente.

**Es responsabilidad de todos velar por el cumplimiento de las políticas y de las reglas o normas que se deriven de ella.**