

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.