Distribuidora Andina de Insumos S.A.S.

Manual de política comercial y servicio al cliente

Código GC-MN-04

Versión 4

Vigente desde el 1 de febrero de 2026

Documento interno de uso comercial y operativo.

Bodega y oficina principal: Itagüí, Carrera 52 # 30 - 15, Zona Industrial El Tablazo.

Área metropolitana del Valle de Aburrá, Antioquia, Colombia.

Elaborado y aprobado por la Gerencia General.

Marcela Restrepo — Gerente general

Tabla de contenido

Capítulo 1. Objeto, alcance y definiciones 4

Capítulo 2. Portafolio y líneas 7

Capítulo 3. Clasificación de clientes 10

Capítulo 4. Precios y listas 12

Capítulo 5. Descuentos y autorizaciones 13

Capítulo 6. Pedidos y despachos 15

Capítulo 7. Recepción, novedades y reclamos 17

Capítulo 8. Devoluciones y notas crédito 19

Capítulo 9. Cartera y cobro 20

Capítulo 10. Servicio al cliente y comunicación escrita 22

Capítulo 11. Manejo de datos personales 24

Capítulo 12. Indicadores comerciales 25

Capítulo 13. Reuniones de seguimiento comercial 26

Capítulo 14. Roles y responsabilidades 27

Capítulo 15. Preguntas frecuentes del equipo comercial 29

Anexo A. Formato de acta de reunión comercial 31

Anexo B. Tabla de tiempos de entrega por municipio 32

Anexo C. Glosario 33

Anexo D. Formato de PQR 35

Anexo E. Plantillas de correo tipo 36

Anexo F. Tabla resumen de plazos y montos clave 39

Anexo G. Preguntas frecuentes de clientes 40

Capítulo 1. Objeto, alcance y definiciones

Artículo 1.1 — Objeto

Este manual establece las políticas comerciales, los procedimientos de atención y servicio al cliente, y las reglas de manejo de cartera que rigen la operación de Distribuidora Andina de Insumos S.A.S. (en adelante, “Andina”) con sus clientes institucionales y clientes horeca. Su propósito es unificar los criterios con los que el equipo comercial, la coordinación de servicio al cliente, la bodega y el área de cartera atienden pedidos, novedades, reclamos y cobros, de manera que un mismo cliente reciba respuestas consistentes sin importar qué asesor lo atienda.

Artículo 1.2 — Alcance

Este manual aplica a todo el personal de Andina que tenga contacto directo o indirecto con clientes: el equipo comercial (director comercial y asesores de venta), la coordinación de servicio al cliente, el área de cartera, la jefatura de bodega y despachos, y la gerencia general. Aplica también a los transportadores contratados para entregas fuera del Valle de Aburrá, en lo que corresponda a los tiempos y condiciones de entrega pactados con el cliente. No aplica a la relación de Andina con sus propios proveedores, la cual se rige por el manual de compras y abastecimiento, ni a la operación interna de nómina o recursos humanos.

Artículo 1.3 — Definiciones

Para efectos de este manual, los siguientes términos tienen el significado que se indica a continuación. Estas definiciones son de uso obligatorio en remisiones, correos, actas y cualquier comunicación formal con el cliente.

Término	Definición
Cliente institucional	Persona jurídica que compra insumos para el funcionamiento de una entidad (clínica, colegio, empresa, entidad pública) y no para reventa.
Cliente horeca	Cliente de los sectores hotel, restaurante y catering (del acrónimo HO-RE-CA) que compra insumos de aseo y desechables para la operación de su establecimiento.
Pedido	Solicitud de compra formal recibida por un asesor comercial, por el canal de pedidos en línea o por la línea de atención, que queda registrada con referencia, cantidad y valor.
Remisión	Documento que acompaña la mercancía en el momento de la entrega y que el cliente firma como constancia de recibido.
Nota crédito	Documento contable mediante el cual Andina reconoce a favor del cliente un valor por devolución, error de facturación o ajuste comercial autorizado.
PQR	Petición, queja o reclamo presentado por un cliente a través de cualquiera de los canales habilitados en el capítulo 10.

Término	Definición
Novedad	Diferencia entre lo pedido y lo entregado, detectada por el cliente en la recepción o dentro del plazo de reporte definido en el artículo 7.3 (faltante, referencia cambiada o producto averiado).
Reclamo	PQR relacionada con un incumplimiento imputable a Andina en la entrega, la calidad o la facturación de un pedido.
Solicitud comercial	Petición del cliente que no corresponde a un incumplimiento de Andina, sino a una necesidad adicional (cambio de producto por gusto, ajuste de cantidades, información sobre catálogo).
Lista de precios vigente	Tabla de precios publicada y comunicada por Andina, aplicable a la fecha del pedido, según se describe en el capítulo 4.
Pedido mínimo	Valor mínimo de compra, antes de IVA, que Andina exige para despachar un pedido sin costo de flete adicional.
Cupo de crédito	Monto máximo que un cliente puede tener pendiente de pago con Andina en un momento dado.
Bloqueo por mora	Suspensión temporal del cupo de crédito de un cliente por incumplimiento en el pago dentro de los plazos pactados.
Cliente activo	Cliente que ha realizado al menos un pedido en los últimos noventa (90) días calendario.
Cliente inactivo	Cliente que no ha realizado pedidos en los últimos noventa (90) días calendario y que, por lo tanto, sale del cálculo de cuota del asesor hasta que vuelva a comprar.
Cotización	Documento informativo, sin efecto de compromiso de despacho, en el que un asesor presenta precios y condiciones a un cliente antes de que este confirme el pedido.
Ficha técnica	Documento que describe la composición, el uso recomendado y las condiciones de almacenamiento de un producto, disponible para el cliente que lo solicite.
Hoja de seguridad	Documento exigido para productos químicos que describe manejo seguro, riesgos y primeros auxilios en caso de exposición o derrame.
Visita comercial	Encuentro presencial o virtual del asesor con el cliente, distinto de la simple toma de un pedido, orientado a revisar necesidades, novedades pendientes o nuevas referencias.

Artículo 1.4 — Documentos relacionados

Este manual se complementa con otros documentos internos de Andina que no hacen parte de su texto pero que el equipo comercial y de servicio al cliente debe conocer: el manual de compras y abastecimiento (que rige la relación con proveedores), el reglamento interno de trabajo, el protocolo de bioseguridad de bodega, y la política de tratamiento de datos personales publicada en el sitio web de Andina, que desarrolla en detalle lo establecido en el capítulo 11 de este manual. En caso de contradicción entre este manual y alguno de esos documentos en materia comercial o de servicio al

cliente, prevalece lo dispuesto aquí.

Capítulo 2. Portafolio y líneas

Artículo 2.1 — Líneas de producto

Andina comercializa cuatro líneas de producto, agrupadas para efectos de codificación, listas de precios y bodegaje:

2.1.1 Aseo institucional

Jabones de manos, desinfectantes de superficies, limpiadores multiusos, escobas, traperos, baldes, dispensadores de jabón y de papel, bolsas para caneca y demás elementos para el aseo diario de oficinas, hoteles, clínicas y colegios.

2.1.2 Desechables

Vasos, platos, cubiertos, servilletas, papel higiénico institucional, toallas de manos y empaques desechables para servicio de alimentos, usados principalmente por clientes horeca.

2.1.3 Papelería y dotación básica

Resmas de papel, esferos, carpetas, y dotación básica de bioseguridad y aseo personal para el personal operativo del cliente: guantes, tapabocas, cofias y overoles sencillos.

2.1.4 Químicos de limpieza

Detergentes industriales, desengrasantes, hipoclorito, alcohol, amonio cuaternario y demás productos de limpieza concentrada para uso institucional, con su respectiva ficha técnica y hoja de seguridad disponible a solicitud del cliente.

Artículo 2.2 — Qué no vende Andina

Andina no comercializa alimentos ni bebidas, no maneja productos que requieran cadena de frío o refrigeración, y no vende medicamentos ni dispositivos médicos. Si un cliente solicita alguno de estos productos, el asesor comercial debe informar que están por fuera del portafolio y, si aplica, remitir al cliente a un proveedor especializado, sin comprometer a Andina en la gestión de esa compra.

Artículo 2.3 — Codificación de referencias

Cada producto tiene una referencia única compuesta por un prefijo de línea (ASI para aseo institucional, DES para desechables, PAP para papelería y dotación, QUI para químicos de limpieza) seguido de un consecutivo de cuatro dígitos. Esta referencia es la que debe usarse en pedidos, remisiones y notas crédito; el nombre comercial del producto puede variar, pero la referencia no cambia mientras el producto esté activo en el catálogo.

Artículo 2.4 — Presentaciones y empaques

Los productos se venden por unidad de empaque cerrado (caja, bulto, galón o paca, según la línea). Andina no fracciona empaques cerrados, salvo para clientes categoría A que lo tengan pactado expresamente con el director comercial. El asesor debe indicar siempre la unidad de empaque al cotizar, para evitar confusiones con el precio unitario.

Artículo 2.5 — Ficha técnica y hoja de seguridad

Todo producto de la línea de químicos de limpieza se despacha con la hoja de seguridad disponible a solicitud del cliente, ya sea impresa junto con la remisión o enviada por correo antes de la entrega. La ficha técnica de cualquier producto del catálogo está disponible en la carpeta compartida de comercial; el asesor debe enviarla cuando el cliente institucional la requiera para sus propios procesos de compra o de auditoría interna.

Artículo 2.6 — Portafolio típico por tipo de cliente

Aunque cualquier cliente puede comprar de cualquiera de las cuatro líneas, la experiencia comercial de Andina muestra una combinación típica de compra según el tipo de cliente, que es útil para que el asesor arme una propuesta más completa:

Tipo de cliente	Líneas principales de compra
Clínicas y centros de salud	Químicos de limpieza y desechables, con exigencia frecuente de hoja de seguridad.
Colegios	Aseo institucional y papelería y dotación básica.
Hoteles y restaurantes	Desechables y aseo institucional, con picos de compra en temporada alta.
Empresas y oficinas	Aseo institucional y papelería y dotación básica.

Artículo 2.7 — Referencias más representativas por línea

A modo de referencia para cotizar por teléfono o en visita, estas son algunas de las presentaciones más solicitadas de cada línea. El catálogo completo, con todas las referencias activas, está disponible en la lista de precios vigente.

Línea	Producto	Presentación típica
Aseo institucional	Jabón de manos espumoso	Galón x 3.800 ml
Aseo institucional	Desinfectante multiusos	Galón x 3.800 ml
Aseo institucional	Papel higiénico institucional	Paca x 12 rollos
Desechables	Vaso desechable 8 oz	Paca x 100 unidades
Desechables	Servilleta institucional	Paca x 10 paquetes
Desechables	Cubiertos desechables	Caja x 500 unidades
Papelería y dotación	Resma de papel carta	Caja x 10 resmas
Papelería y dotación	Guante de nitrilo	Caja x 100 unidades
Químicos de limpieza	Hipoclorito de sodio	Garrafa x 20 litros

Línea	Producto	Presentación típica
Químicos de limpieza	Desengrasante industrial	Galón x 3.800 ml

Capítulo 3. Clasificación de clientes

Artículo 3.1 — Criterio de clasificación

Todo cliente activo se clasifica en categoría A, B o C según su compra promedio mensual, calculada sobre los últimos tres meses de facturación. Esta clasificación determina el plazo de pago, el cupo de crédito y la prioridad de despacho, y es responsabilidad del director comercial mantenerla actualizada.

Categoría	Compra promedio mensual	Plazo de pago	Prioridad de despacho
A	$8.000.000 en adelante	30 o 45 días (art. 9.2)	Prioritaria
B	Entre $2.000.000 y $7.999.999	30 días	Estándar
C	Menos de $2.000.000	Contado	Estándar

Artículo 3.2 — Condiciones asociadas a la categoría

La categoría del cliente no otorga por sí sola un descuento distinto: las escalas de descuento y autorización del capítulo 5 aplican por igual a todas las categorías. Lo que cambia por categoría es el plazo de pago, el cupo de crédito máximo (capítulo 9) y el orden en que se atienden los despachos cuando hay contingencias de bodega o de transporte.

Artículo 3.3 — Reclasificación

El director comercial revisa la clasificación de todos los clientes de forma trimestral, en la primera reunión de seguimiento comercial de cada trimestre (capítulo 13). Un cambio de categoría, ya sea ascenso o descenso, se comunica por escrito al cliente antes de que entre en vigencia, indicando la fecha desde la cual aplican las nuevas condiciones de plazo y cupo.

Artículo 3.4 — Frecuencia de visita comercial

La frecuencia mínima de visita comercial, presencial o virtual, depende de la categoría del cliente: quincenal para categoría A, mensual para categoría B, y bajo demanda del cliente para categoría C. El asesor debe registrar cada visita comercial conforme a la definición del artículo 1.3, incluso cuando no derive en un pedido, para que quede historial de seguimiento del cliente.

Artículo 3.5 — Clientes nuevos

Un cliente que nunca ha comprado en Andina ingresa como categoría C mientras completa sus primeros tres meses de facturación, salvo que el director comercial autorice de entrada una clasificación provisional distinta con base en el tamaño conocido de la operación del cliente (por ejemplo, una clínica que ya opera con varias sedes). Cumplido el tercer mes, el cliente se reclasifica con base en su compra promedio real, conforme al artículo 3.1.

Caso 3.1 — Aplicación del criterio de clasificación

Un colegio del sur del Valle de Aburrá compró, en promedio, $9.500.000 mensuales antes de IVA durante los últimos tres meses. Por superar el umbral de $8.000.000, queda clasificado en categoría A, con derecho a plazo de pago de hasta 45 días conforme al artículo 9.1, sujeto a que no tenga antecedentes de mora y a que Andrés Zapata confirme la clasificación en la siguiente revisión trimestral.

Capítulo 4. Precios y listas

Artículo 4.1 — Lista de precios base

Andina maneja una única lista de precios base a nivel nacional, administrada por el director comercial y publicada en la carpeta compartida de comercial y en el sistema de facturación. Ningún asesor comercial está autorizado para modificar el valor base de un producto; cualquier ajuste al precio de venta se hace exclusivamente a través de los descuentos regulados en el capítulo 5.

Artículo 4.2 — Actualización semestral

La lista de precios se actualiza en enero y en julio de cada año, con base en el comportamiento de costos de los seis meses anteriores. Fuera de estas fechas, la lista solo puede ajustarse de manera extraordinaria cuando un proveedor notifica un incremento superior al diez por ciento (10 %) en un insumo con alta participación en ventas, y dicho ajuste requiere aprobación previa de la gerencia general.

Artículo 4.3 — IVA

Todos los precios publicados en la lista base están expresados antes de IVA, salvo indicación expresa en contrario. El IVA se liquida a la tarifa general vigente en el momento de la facturación y se discrimina siempre como renglón aparte en la factura electrónica; ningún asesor debe cotizar de palabra un valor que incluya IVA sin aclararlo por escrito.

Artículo 4.4 — Comunicación de cambios de precio

Cuando la lista de precios se actualiza, la coordinación de servicio al cliente envía un aviso por correo a todos los clientes categoría A y B con al menos quince (15) días calendario de anticipación a la fecha de vigencia. Los clientes categoría C reciben el precio actualizado en su siguiente pedido, sin necesidad de aviso previo individual, ya que no manejan condiciones especiales pactadas.

Artículo 4.5 — Cotizaciones formales

Cualquier asesor comercial puede emitir una cotización formal en el formato oficial de Andina, con membrete, referencias, precios y descuento propuesto. Una cotización formal tiene una vigencia de quince (15) días calendario desde su fecha de emisión; pasado ese plazo, los precios deben confirmarse de nuevo contra la lista vigente antes de convertir la cotización en pedido, ya que pudo haber una actualización conforme al artículo 4.2.

Artículo 4.6 — Precios especiales por contrato

Un cliente categoría A puede pactar con la gerencia general un contrato anual de suministro con precios fijos para un grupo específico de referencias, que no varían con la actualización semestral del artículo 4.2 mientras el contrato esté vigente. Este tipo de acuerdo debe quedar firmado por ambas partes y una copia debe reposar en la carpeta compartida de comercial, visible para el director comercial y el asesor asignado a ese cliente.

Capítulo 5. Descuentos y autorizaciones

Artículo 5.1 — Principio general

Todo descuento otorgado a un cliente debe quedar registrado en el pedido, con el porcentaje exacto y el nombre del asesor que lo otorga. No se reconocen descuentos pactados verbalmente que no queden registrados en el sistema antes de la facturación; si un cliente reclama un descuento no registrado, el caso se resuelve como solicitud comercial y no como reclamo.

Artículo 5.2 — Escalas de autorización

El vendedor puede otorgar un descuento de hasta el cinco por ciento (5 %) sobre la lista vigente sin autorización. Descuentos entre el 5 % y el 12 % requieren aprobación escrita del director comercial. Por encima del 12 % solo los aprueba la gerencia general.

La aprobación escrita puede darse por correo o por el canal interno de mensajería que use el equipo comercial, pero siempre debe quedar constancia con fecha, valor del pedido y porcentaje autorizado antes de que el pedido se despache.

Artículo 5.3 — Descuentos por pronto pago o por volumen

Un cliente que paga de contado un pedido igual o superior a $3.000.000 antes de IVA puede recibir un descuento adicional de hasta dos (2) puntos porcentuales sobre el descuento ya otorgado, sin que la suma total supere los límites de autorización definidos en el artículo 5.2. Este beneficio no aplica a clientes con cartera vencida.

Artículo 5.4 — Registro y trazabilidad

El sistema de pedidos guarda un historial de todos los descuentos otorgados por cada asesor, con fecha, cliente y valor. El director comercial revisa este historial en la reunión de seguimiento semanal (capítulo 13) para identificar desviaciones frente a la política y, de ser necesario, reforzar la capacitación del asesor correspondiente.

Artículo 5.5 — Descuentos no acumulables

El descuento comercial del artículo 5.2 y el descuento por pronto pago o volumen del artículo 5.3 son los únicos mecanismos de reducción de precio reconocidos por Andina. No existen otras promociones, bonificaciones en producto ni combos que un asesor pueda ofrecer por iniciativa propia; cualquier mecánica comercial distinta a las descritas en este capítulo debe salir de la gerencia general y comunicarse por escrito antes de aplicarse.

Caso 5.1 — Descuento dentro del rango del vendedor

Julián Pérez toma un pedido de $2.100.000 antes de IVA para un restaurante de su zona y ofrece un 4 % de descuento. Al estar por debajo del 5 %, puede registrarlo directamente en el pedido, sin pedir autorización a nadie, conforme al artículo 5.2.

Caso 5.2 — Descuento que requiere aprobación

Daniela Gómez negocia con un colegio un pedido de $6.000.000 antes de IVA y el cliente pide un 8 % de descuento. Por estar entre el 5 % y el 12 %, Daniela debe obtener la aprobación escrita de Andrés Zapata antes de confirmar el pedido; si el pedido se despacha sin esa constancia, el descuento no queda validado y el caso se revisa en la reunión de seguimiento.

Capítulo 6. Pedidos y despachos

Artículo 6.1 — Canales para tomar pedidos

Un pedido puede tomarse por el asesor comercial en visita presencial, por el WhatsApp corporativo de Andina, por correo electrónico a pedidos@andina.com.co, o directamente por el cliente a través del formulario de pedidos en línea. Cualquiera que sea el canal, el pedido debe quedar registrado en el sistema con referencia, cantidad, precio y descuento antes de pasar a bodega.

Artículo 6.2 — Horario de corte

El horario de corte para despacho el mismo día hábil es las 3:00 p. m. Los pedidos recibidos después de esa hora se procesan como recibidos al siguiente día hábil, y los tiempos de entrega del artículo 6.4 se cuentan a partir de esa fecha de procesamiento, no de la fecha en que el cliente escribió.

Artículo 6.3 — Pedido mínimo

El pedido mínimo para despacho sin costo de flete adicional es de $350.000 antes de IVA para clientes ubicados en el Valle de Aburrá, y de $500.000 antes de IVA para clientes ubicados fuera del Valle de Aburrá. Los pedidos que no alcancen el mínimo se pueden despachar igual, pero con un cobro de flete que el asesor debe informar antes de confirmar el pedido.

Artículo 6.4 — Tiempos de entrega

Los tiempos de entrega se cuentan en horas hábiles a partir del momento en que el pedido queda procesado, de acuerdo con la siguiente tabla. El detalle de tiempos por municipio está en el anexo B.

Zona	Tiempo de entrega	Medio
Valle de Aburrá	24 horas hábiles	Vehículo propio de Andina
Oriente antioqueño	72 horas hábiles	Transportador contratado
Urabá	72 horas hábiles o más	Transportador contratado

Artículo 6.5 — Pedidos parciales por faltante de inventario

Si bodega no cuenta con existencias suficientes para completar un pedido, se despacha lo disponible dentro del tiempo del artículo 6.4 y el jefe de bodega y despachos informa de inmediato al asesor comercial la cantidad y la fecha estimada para completar el saldo. El asesor debe avisar al cliente antes de que el pedido salga, para que no se trate como una novedad de faltante conforme al capítulo 7.

Artículo 6.6 — Cambios y cancelaciones de pedido

Un pedido puede modificarse o cancelarse sin costo mientras no haya superado el horario de corte del artículo 6.2. Una vez el pedido pasa a bodega para alistamiento, cualquier cambio debe coordinarse

directamente con el jefe de bodega y despachos, Wilson Tabares, y puede no ser posible si el alistamiento ya está avanzado; en ese caso, el ajuste se hace por nota crédito o pedido adicional una vez entregado.

Artículo 6.7 — Empaque, cargue y remisión

Bodega arma el pedido siguiendo el consecutivo generado por el sistema y genera la remisión antes de cargar el vehículo. El jefe de bodega y despachos verifica que las cantidades cargadas coincidan con la remisión antes de la salida. El conductor o el transportador debe obtener la firma del cliente en la remisión al momento de la entrega; una remisión sin firma no es válida para efectos de reclamos posteriores.

Artículo 6.8 — Entregas programadas y consolidadas

Un cliente con varias sedes en el Valle de Aburrá puede pactar con su asesor una entrega programada y consolidada, en un día fijo de la semana, en lugar de despachos separados por cada pedido. Este acuerdo debe quedar registrado con el jefe de bodega y despachos, quien planifica la ruta correspondiente, y no exime al cliente de respetar el horario de corte del artículo 6.2 para incluir productos en la entrega programada de esa semana.

Capítulo 7. Recepción, novedades y reclamos

Artículo 7.1 — Recepción en sitio

Al momento de la entrega, el cliente debe verificar que las cantidades y referencias físicas coincidan con lo indicado en la remisión antes de firmarla. Cualquier diferencia visible en ese momento (caja abierta, producto roto, referencia distinta a la pedida) debe anotarse en la misma remisión antes de firmar, lo cual agiliza el trámite posterior de la novedad.

Artículo 7.2 — Tipos de novedad

Se reconocen cuatro tipos de novedad sobre un pedido ya entregado:

- Faltante: cantidad entregada menor a la remisionada.
- Referencia cambiada: se entregó un producto distinto al pedido.
- Producto averiado: el producto llega roto, derramado o con el empaque comprometido.
- Error de facturación: la factura no coincide con lo realmente entregado o con el descuento pactado.

Artículo 7.3 — Ventana de reporte

El cliente dispone de cuarenta y ocho (48) horas hábiles contadas desde la entrega para reportar un pedido incompleto, una referencia cambiada o un producto averiado. Pasado ese plazo, la novedad se tramita como solicitud comercial y no como reclamo.

Los errores de facturación no tienen este límite de 48 horas, ya que se pueden detectar en cualquier momento al revisar la factura frente al pedido y la remisión; en todo caso, se recomienda reportarlos dentro del mismo mes de facturación.

Artículo 7.4 — Flujo de atención del reclamo

Todo reclamo reportado dentro del plazo del artículo 7.3 sigue este flujo:

1. El cliente reporta la novedad a la coordinación de servicio al cliente, por correo, WhatsApp corporativo o línea telefónica, indicando el número de pedido o remisión.
2. La coordinación de servicio al cliente confirma la recepción del reclamo al cliente dentro de un (1) día hábil, con un número de caso.
3. La coordinación revisa el caso con bodega y, si aplica, con el asesor comercial que tomó el pedido, para verificar lo ocurrido.
4. Andina entrega una solución (reposición, nota crédito o explicación formal) dentro de cinco (5) días hábiles siguientes al reporte inicial.
5. El caso se cierra y queda registrado en el histórico de PQR del cliente, para consulta en futuras reuniones de seguimiento.

Artículo 7.5 — Qué puede y qué no puede ofrecer el asesor de servicio al cliente

El asesor de servicio al cliente puede confirmar la recepción del reclamo, informar los plazos estándar de este manual, y escalar el caso a bodega, cartera o al director comercial según corresponda. El asesor no puede prometer descuentos que no estén ya autorizados conforme al capítulo 5, ni comprometer fechas de entrega que no hayan sido confirmadas previamente con el jefe de bodega y despachos, Wilson Tabares.

Artículo 7.6 — Reincidencia de novedades por producto

Si un mismo producto genera tres o más novedades reportadas por distintos clientes dentro de un mismo mes, la coordinación de servicio al cliente escala el caso al director comercial, quien evalúa con el proveedor si se trata de un problema de lote o de manejo en bodega. Mientras se resuelve, ese producto puede retirarse temporalmente de la oferta activa a criterio del director comercial.

Caso 7.1 — Aplicación de la ventana de 48 horas hábiles

Un hotel de Envigado recibe su pedido un jueves a las 10:00 a. m. y detecta el lunes siguiente, al hacer inventario, que faltó una caja de servilletas. Entre el jueves y el lunes transcurrieron más de 48 horas hábiles, de modo que el caso ya no se tramita como reclamo conforme al artículo 7.3, sino como solicitud comercial, sin que ello implique automáticamente el reconocimiento del faltante.

Capítulo 8. Devoluciones y notas crédito

Artículo 8.1 — Procedencia de la devolución

Procede la devolución de producto cuando la novedad fue reportada dentro del plazo del artículo 7.3, cuando el producto llega averiado o con referencia distinta a la pedida, o cuando existe un defecto de fabricación evidenciado dentro de los primeros treinta (30) días calendario desde la entrega, así el empaque ya se haya abierto para verificación.

Artículo 8.2 — Trámite

El asesor de servicio al cliente registra la solicitud de devolución con el número de caso del reclamo. Bodega recoge o recibe el producto devuelto, verifica su estado y notifica el resultado a la coordinación de servicio al cliente. Con esa verificación, cartera genera la nota crédito dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

Artículo 8.3 — Nota crédito frente a cambio físico

Cuando el cliente prefiere que le repongan el producto en lugar de recibir nota crédito, bodega despacha el cambio en el siguiente vehículo disponible hacia esa zona, sin costo de flete adicional. La nota crédito se usa cuando el cliente prefiere aplicar el valor a su cuenta o a un pedido futuro, o cuando el producto ya no está disponible en bodega.

Artículo 8.4 — Casos que no proceden

No procede devolución ni nota crédito cuando el producto fue usado sin evidencia de defecto, cuando el empaque cerrado fue abierto por gusto del cliente sin que exista una novedad reportada, o cuando la solicitud llega fuera de los plazos definidos en este capítulo y en el artículo 7.3. Estos casos se atienden como solicitud comercial y quedan a discreción del director comercial.

Artículo 8.5 — Vigencia de la nota crédito

Una nota crédito emitida por Andina debe aplicarse dentro de los noventa (90) días calendario siguientes a su emisión, ya sea abonándola a la factura vigente o a un pedido nuevo. Pasado ese plazo sin uso, cartera notifica al cliente y coordina con él la forma de aplicarla antes de que la relación comercial se vea afectada por saldos abiertos sin resolver.

Capítulo 9. Cartera y cobro

Artículo 9.1 — Modalidades de pago

Andina maneja tres modalidades de pago: contado, crédito a 30 días y crédito a 45 días. La modalidad de crédito a 45 días está reservada para clientes categoría A con al menos seis (6) meses de relación comercial continua y sin antecedentes de mora.

Categoría	Modalidad disponible	Plazo máximo	Cupo de crédito orientativo
A	Contado o crédito	45 días	Hasta $30.000.000
B	Contado o crédito	30 días	Hasta $10.000.000
C	Contado	No aplica	No aplica

Artículo 9.2 — Recordatorios de pago

El área de cartera, a cargo de Hernán Ospina, envía recordatorios automáticos de pago cinco (5) días calendario antes del vencimiento, el día del vencimiento, y cinco (5) días calendario después si la factura sigue sin pago registrado. El anexo E incluye la plantilla de correo para este recordatorio.

Artículo 9.3 — Bloqueo por mora

A los sesenta (60) días calendario de mora sobre cualquier factura, el cupo de crédito del cliente se bloquea de forma automática en el sistema. Mientras el bloqueo esté activo, solo se pueden despachar pedidos nuevos contra pago de contado; ningún asesor comercial puede autorizar un pedido a crédito para un cliente bloqueado.

Artículo 9.4 — Reactivación del cupo

El cupo se reactiva automáticamente al pagarse la totalidad del saldo vencido. Si el cliente ha tenido dos o más bloqueos por mora en un periodo de doce meses, la reactivación del crédito requiere autorización expresa de la gerencia general, así el saldo ya esté al día.

Artículo 9.5 — Gestión de cartera vencida

El jefe de cartera presenta el estado de la cartera vencida en la reunión de seguimiento comercial semanal (capítulo 13), diferenciando entre clientes con vencimientos menores a treinta días y clientes con vencimientos mayores a treinta días, para priorizar la gestión de cobro con el asesor comercial correspondiente.

Artículo 9.6 — Facturación electrónica

Toda venta se factura electrónicamente y se envía al correo registrado del cliente en formato PDF y XML, conforme a la normativa de facturación electrónica vigente en Colombia. Si el cliente requiere una copia física de la factura, debe solicitarla al momento del pedido para que bodega la incluya

impresa junto con la remisión.

Artículo 9.7 — Acuerdos de pago

Un cliente bloqueado por mora puede solicitar un acuerdo de pago por cuotas para ponerse al día. Este acuerdo requiere aprobación de la gerencia general, debe quedar por escrito con fechas y valores específicos, y su incumplimiento en cualquiera de las cuotas deja sin efecto el acuerdo y mantiene el bloqueo hasta el pago total del saldo.

Caso 9.1 — Aplicación de los plazos de cartera

Una clínica categoría A tiene una factura vencida hace 35 días. El cliente sigue recibiendo recordatorios conforme al artículo 9.2, pero como no ha llegado a los sesenta días, su cupo de crédito sigue activo. Si esa misma factura llega a 60 días de mora sin pago, el sistema bloquea el cupo de forma automática conforme al artículo 9.3, y cualquier pedido nuevo debe ser de contado hasta que se regularice.

Capítulo 10. Servicio al cliente y comunicación escrita

Artículo 10.1 — Canales de atención

Andina atiende a sus clientes por línea telefónica, WhatsApp corporativo y correo electrónico institucional (servicioalcliente@andina.com.co). No se atienden gestiones comerciales formales por redes sociales personales de los asesores; cualquier acuerdo debe quedar registrado en alguno de los canales oficiales.

Artículo 10.2 — Tono y estilo

Toda comunicación escrita con el cliente debe usar un tono formal y cercano, tratamiento de “usted”, y evitar tecnicismos internos de Andina que el cliente no maneja (por ejemplo, no usar códigos internos de novedad sin explicarlos). Se evita el uso de mayúsculas sostenidas y de signos de exclamación múltiples.

Artículo 10.3 — Tiempos de respuesta

Los correos y mensajes de WhatsApp corporativo se responden el mismo día hábil si se reciben antes de las 6:00 p. m.; los recibidos después de esa hora se responden al siguiente día hábil antes del mediodía. Toda PQR recibe una respuesta inicial dentro de un (1) día hábil, conforme al artículo 7.4, aunque la solución definitiva tome más tiempo.

Artículo 10.4 — Qué se puede prometer por escrito

Un asesor solo puede confirmar por escrito fechas, precios o descuentos que ya estén aprobados conforme a los capítulos 4 y 5 de este manual. No se debe prometer por correo o WhatsApp una condición que dependa de una aprobación pendiente; en esos casos, la respuesta correcta es informar al cliente que la solicitud está en revisión y el plazo estimado de respuesta.

Artículo 10.5 — Horario de atención

El horario general de atención de Andina es de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:30 p. m., y los sábados de 8:00 a. m. a 12:00 m. Los mensajes recibidos por fuera de este horario, incluidos domingos y festivos, se atienden dentro de los tiempos de respuesta del artículo 10.3, contados desde el inicio del siguiente día hábil.

Artículo 10.6 — Manejo de quejas sobre el trato de un asesor

Una queja relacionada con el trato o la disponibilidad de un asesor comercial, distinta de una novedad de producto o entrega, se escala directamente a la coordinadora de servicio al cliente, Laura Mesa, quien la revisa con el director comercial. Este tipo de caso no sigue los tiempos de solución del artículo 7.4, ya que no es una PQR sobre un pedido, sino una situación de relacionamiento que se atiende de forma directa con el cliente y con el asesor involucrado.

Artículo 10.7 — Conservación de las comunicaciones

Los correos y registros de WhatsApp corporativo relacionados con pedidos, novedades y acuerdos comerciales se conservan durante al menos dos (2) años, como respaldo ante cualquier consulta posterior del cliente o de auditoría interna. Ningún asesor debe borrar conversaciones relacionadas con negociaciones o compromisos comerciales.

Capítulo 11. Manejo de datos personales

Artículo 11.1 — Marco normativo

El tratamiento de datos personales de contactos de clientes por parte de Andina se rige por la normativa colombiana de protección de datos personales. Todo empleado que tenga acceso a datos de contacto de clientes debe conocer y respetar los principios de esta normativa: finalidad, libertad, veracidad, seguridad y confidencialidad.

Artículo 11.2 — Datos que se tratan

Andina trata únicamente los datos necesarios para la relación comercial: nombre del contacto, cargo, teléfono, correo electrónico, dirección de entrega y NIT de la empresa cliente. No se solicitan ni se almacenan datos personales sensibles de los contactos (salud, orientación política o religiosa, entre otros) para ningún fin comercial.

Artículo 11.3 — Finalidad del tratamiento

Los datos de contacto se usan exclusivamente para gestión comercial, facturación, coordinación de entregas y gestión de cartera. No se usan para fines distintos, como campañas de mercadeo de terceros, sin la autorización expresa y previa del titular del dato.

Artículo 11.4 — A quién se puede entregar información

La información de contacto y de entrega solo se comparte internamente entre las áreas que la necesitan para atender al cliente (comercial, servicio al cliente, bodega y cartera). Al transportador externo solo se le entrega la dirección de entrega y el teléfono de contacto necesarios para la coordinación logística, nunca información de cartera o de facturación.

Artículo 11.5 — Derechos del titular

Todo contacto de un cliente puede solicitar acceso, actualización, rectificación o supresión de sus datos personales escribiendo a datos@andina.com.co. La coordinación de servicio al cliente da trámite a esta solicitud dentro de los plazos que establece la normativa vigente y confirma por escrito al titular cuando la solicitud queda resuelta.

Artículo 11.6 — Conservación y eliminación de datos

Los datos de contacto de un cliente que pasa a estado inactivo, conforme a la definición del artículo 1.3, se conservan durante dos (2) años adicionales por si el cliente vuelve a comprar, y luego de ese periodo se eliminan de las bases activas de comercial y servicio al cliente, salvo que exista una obligación legal o contable que exija conservarlos por más tiempo.

Capítulo 12. Indicadores comerciales

Artículo 12.1 — Propósito de los indicadores

Los indicadores de este capítulo se usan para el seguimiento de la gestión comercial en las reuniones del capítulo 13 y para identificar necesidades de acompañamiento o capacitación por zona o por asesor. No determinan por sí solos ningún esquema de pago del personal comercial, el cual se rige por las políticas de recursos humanos de Andina y no forma parte de este manual.

Artículo 12.2 — Cumplimiento de cuota

Mide qué porcentaje de la cuota de ventas asignada a cada asesor o zona se cumplió en el mes. Se calcula mensualmente y lo consolida el director comercial.

Artículo 12.3 — Rotación de clientes activos

Mide qué porcentaje de los clientes asignados a un asesor realizó al menos un pedido en los últimos sesenta días calendario. Un valor bajo alerta sobre clientes que están dejando de comprar y que requieren visita o llamada de reactivación.

Artículo 12.4 — Cartera vencida

Mide qué porcentaje del saldo total por cobrar de un cliente o de una zona está vencido. Lo calcula semanalmente el jefe de cartera y se revisa junto con el indicador de cumplimiento de cuota, ya que un cliente con cartera vencida no debe recibir nuevos pedidos a crédito conforme al artículo 9.3.

Indicador	Fórmula	Frecuencia	Responsable
Cumplimiento de cuota	(Ventas del mes / Cuota asignada) x 100	Mensual	Director comercial
Rotación de clientes activos	(Clientes con pedido en 60 días / Total clientes asignados) x 100	Mensual	Director comercial
Cartera vencida	(Saldo vencido / Saldo total por cobrar) x 100	Semanal	Jefe de cartera

Artículo 12.5 — Metas mínimas de referencia

Como referencia para las reuniones de seguimiento del capítulo 13, Andina considera aceptable un cumplimiento de cuota igual o superior al 85 %, una rotación de clientes activos igual o superior al 70 %, y una cartera vencida igual o inferior al 8 % del saldo total por cobrar. Un indicador por debajo o por encima de estos valores, según corresponda, activa un plan de acompañamiento del director comercial con el asesor o la zona involucrada, orientado a ajustar la gestión comercial.

Capítulo 13. Reuniones de seguimiento comercial

Artículo 13.1 — Frecuencia

El equipo comercial completo (director comercial, los cuatro asesores de venta), la coordinadora de servicio al cliente y el jefe de cartera se reúnen todos los lunes a las 8:00 a. m. en la oficina de Itagüí, o de forma virtual cuando alguno de los asistentes esté en zona. La gerente general asiste al menos una vez al mes, o cuando el director comercial lo considere necesario por algún caso puntual.

Artículo 13.2 — Agenda estándar

La reunión semanal cubre, como mínimo, los siguientes puntos:

- Avance de cumplimiento de cuota por asesor y por zona.
- Novedades y reclamos abiertos que no se hayan resuelto dentro de los plazos del artículo 7.4.
- Estado de cartera vencida por cliente y por zona.
- Casos especiales: clientes bloqueados, solicitudes de descuento fuera del rango del asesor, o novedades de bodega que afecten tiempos de entrega.

Artículo 13.3 — Acta y compromisos

Cada reunión se documenta en el formato de acta del anexo A, con la lista de asistentes, los temas tratados y una tabla de compromisos con responsable y fecha límite. El compromiso pendiente de la semana anterior es el primer punto de la agenda siguiente, para verificar que se haya cumplido antes de abrir nuevos temas.

Artículo 13.4 — Reunión mensual ampliada

Una vez al mes, la reunión de seguimiento se amplía con la presencia obligatoria de la gerente general, Marcela Restrepo, para revisar el consolidado mensual de los indicadores del capítulo 12 y aprobar, si aplica, ajustes de clasificación de clientes categoría A o acuerdos de pago del artículo 9.7 que estén pendientes de firma.

Artículo 13.5 — Reuniones extraordinarias

El director comercial puede convocar una reunión extraordinaria, por fuera del calendario semanal, ante situaciones que no pueden esperar al siguiente lunes: un bloqueo masivo de clientes por una falla del sistema, una novedad de proveedor que afecte varios pedidos a la vez, o una solicitud urgente de la gerencia general. Estas reuniones también se documentan en el formato del anexo A.

Capítulo 14. Roles y responsabilidades

Este capítulo describe, para efectos de este manual, quién responde por cada tipo de decisión o de gestión mencionada en los capítulos anteriores. No reemplaza el organigrama general de Andina ni las funciones de cada cargo definidas por recursos humanos; se limita a lo relevante para la política comercial y el servicio al cliente.

Artículo 14.1 — Gerencia general

Marcela Restrepo, gerente general, aprueba los descuentos por encima del 12 % conforme al artículo 5.2, autoriza ajustes extraordinarios de precios conforme al artículo 4.2, aprueba la reactivación de cupo de clientes reincidentes en mora conforme al artículo 9.4, y aprueba los acuerdos de pago del artículo 9.7. Participa en la reunión mensual ampliada del artículo 13.4.

Artículo 14.2 — Dirección comercial

Andrés Zapata, director comercial, administra la lista de precios base, aprueba los descuentos entre el 5 % y el 12 % conforme al artículo 5.2, revisa la clasificación de clientes cada trimestre conforme al artículo 3.3, y lidera la reunión de seguimiento comercial semanal del capítulo 13. Es el responsable directo de los cuatro asesores comerciales.

Artículo 14.3 — Coordinación de servicio al cliente

Laura Mesa, coordinadora de servicio al cliente, recibe y da trámite a las PQR conforme al flujo del artículo 7.4, gestiona las solicitudes sobre datos personales del artículo 11.5, y atiende las quejas sobre el trato de un asesor conforme al artículo 10.6.

Artículo 14.4 — Jefatura de cartera

Hernán Ospina, jefe de cartera, administra los recordatorios de pago del artículo 9.2, aplica el bloqueo por mora del artículo 9.3, presenta el estado de cartera vencida en la reunión semanal, y hace seguimiento a los acuerdos de pago aprobados por la gerencia general.

Artículo 14.5 — Jefatura de bodega y despachos

Wilson Tabares, jefe de bodega y despachos, coordina el alistamiento y cargue de pedidos, confirma tiempos de entrega ante casos especiales conforme al artículo 6.5, y verifica que cada remisión quede firmada por el cliente conforme al artículo 6.7.

Artículo 14.6 — Equipo de asesores comerciales

Cada asesor comercial responde por la relación comercial de su zona o segmento asignado: toma de pedidos, cumplimiento de los tiempos de corte del artículo 6.2, aplicación correcta de los descuentos del capítulo 5, y primer contacto ante cualquier novedad que el cliente le reporte directamente, antes de remitirla a servicio al cliente.

Asesor	Zona o segmento asignado
Camila Ruiz	Zona norte del Valle de Aburrá
Julián Pérez	Zona sur del Valle de Aburrá
Daniela Gómez	Clientes institucionales: clínicas y colegios
Santiago Vélez	Clientes horeca: hoteles y restaurantes

Capítulo 15. Preguntas frecuentes del equipo comercial

Estas preguntas recogen dudas habituales del equipo comercial y de servicio al cliente sobre la aplicación de este manual. Cada respuesta remite al artículo correspondiente; en caso de duda, prevalece siempre el texto del artículo citado.

P: ¿Puedo dar un descuento del 7 % a un cliente categoría A sin pedir autorización, porque es un cliente grande?

R: No. La categoría del cliente no cambia las escalas de autorización del artículo 5.2: un descuento del 7 % siempre requiere aprobación escrita del director comercial, sin importar la categoría del cliente.

P: Un cliente de Rionegro reporta un faltante al cuarto día hábil después de la entrega, ¿lo atiendo como reclamo?

R: No. La ventana de reporte del artículo 7.3 es de 48 horas hábiles desde la entrega; al cuarto día hábil ya se superó ese plazo, así que el caso se tramita como solicitud comercial y no como reclamo.

P: Un cliente pidió a las 3:30 p. m., ¿le puedo prometer entrega en 24 horas hábiles desde hoy?

R: No. El horario de corte es las 3:00 p. m. conforme al artículo 6.2; un pedido recibido después de esa hora se procesa como recibido al día hábil siguiente, y desde ahí se cuentan las horas hábiles de entrega del artículo 6.4.

P: ¿Puedo fraccionar una caja cerrada porque el cliente solo necesita la mitad?

R: Solo si el cliente es categoría A y tiene ese fraccionamiento pactado expresamente con el director comercial, conforme al artículo 2.4. Para los demás clientes, la venta es por unidad de empaque cerrado.

P: Un cliente con cartera vencida a 40 días quiere hacer un pedido nuevo a crédito, ¿puedo tomarlo?

R: Sí, siempre que no haya llegado a los 60 días de mora que activan el bloqueo automático del artículo 9.3. Antes de tomar el pedido, es buena práctica avisarle al jefe de cartera para que gestione el cobro de esa factura próxima a bloquearse.

P: ¿Puedo confirmarle por WhatsApp a un cliente que su descuento del 15 % ya quedó aprobado, si todavía no he recibido la respuesta de la gerencia general?

R: No. Conforme al artículo 10.4, solo se puede confirmar por escrito lo que ya está aprobado. Si la aprobación de gerencia general está pendiente, la respuesta correcta es informar al cliente que la solicitud sigue en revisión.

P: Un colegio quiere comprar tapabocas y guantes, ¿de qué línea son esos productos?

R: De la línea de papelería y dotación básica, conforme al artículo 2.1.3.

P: ¿Qué hago si un cliente pregunta por un producto refrigerado o por alimentos?

R: Informarle que ese tipo de producto está por fuera del portafolio de Andina, conforme al artículo 2.2, y remitirlo a un proveedor especializado si lo solicita.

P: Un cliente pide que le enviemos su información de contacto a un tercero para que lo contacten con otra oferta, ¿puedo hacerlo?

R: No, salvo autorización expresa y previa del titular del dato para ese fin específico, conforme a los artículos 11.3 y 11.4. Por defecto, la información de contacto solo circula internamente entre las áreas que atienden al cliente.

P: ¿Hasta cuándo puede un cliente usar una nota crédito que le emitimos?

R: Hasta noventa (90) días calendario después de emitida, conforme al artículo 8.5. Pasado ese plazo, cartera contacta al cliente para coordinar cómo aplicarla.

P: ¿Con qué frecuencia debo visitar a mis clientes categoría A?

R: Como mínimo quincenal, conforme al artículo 3.4. Para categoría B es mensual, y para categoría C la visita se hace bajo demanda del cliente.

P: Un cliente con tres sedes en el Valle de Aburrá quiere que le entreguemos todo un mismo día en lugar de pedidos separados, ¿se puede?

R: Sí, se puede pactar una entrega programada y consolidada en un día fijo de la semana, coordinada con el jefe de bodega y despachos, conforme al artículo 6.8.

Anexo A. Formato de acta de reunión comercial

Formato de uso obligatorio para documentar las reuniones de seguimiento comercial del capítulo 13. Debe diligenciarse durante la reunión y enviarse por correo a todos los asistentes antes de finalizar el día.

Campo	Contenido
Fecha	[dd/mm/aaaa]
Hora de inicio y de cierre	[hh:mm] a [hh:mm]
Lugar o canal	Oficina Itagüí / videollamada
Asistentes	[Nombre y cargo de cada asistente]
Ausentes con excusa	[Nombre y motivo]

Temas tratados

- Cumplimiento de cuota de la semana.
- Novedades y reclamos abiertos.
- Estado de cartera vencida.
- Casos especiales y decisiones tomadas.

Compromisos

Compromiso	Responsable	Fecha límite	Estado
[Descripción del compromiso]	[Nombre]	[dd/mm/aaaa]	Pendiente / Cumplido
[Descripción del compromiso]	[Nombre]	[dd/mm/aaaa]	Pendiente / Cumplido
[Descripción del compromiso]	[Nombre]	[dd/mm/aaaa]	Pendiente / Cumplido

Anexo B. Tabla de tiempos de entrega por municipio

Los tiempos se cuentan en horas hábiles desde el procesamiento del pedido, conforme al artículo 6.4. Los municipios fuera del Valle de Aburrá se entregan a través de transportador contratado por Andina.

Municipio	Zona	Tiempo de entrega
Medellín	Valle de Aburrá	24 horas hábiles
Envigado	Valle de Aburrá	24 horas hábiles
Itagüí (sede de la bodega)	Valle de Aburrá	24 horas hábiles
Sabaneta	Valle de Aburrá	24 horas hábiles
Bello	Valle de Aburrá	24 horas hábiles
La Estrella	Valle de Aburrá	24 horas hábiles
Caldas	Valle de Aburrá	24 horas hábiles
Copacabana	Valle de Aburrá	24 horas hábiles
Girardota	Valle de Aburrá	24 horas hábiles
Barbosa	Valle de Aburrá	24 horas hábiles
Rionegro	Oriente antioqueño	72 horas hábiles
Marinilla	Oriente antioqueño	72 horas hábiles
La Ceja	Oriente antioqueño	72 horas hábiles
El Retiro	Oriente antioqueño	72 horas hábiles
Guarne	Oriente antioqueño	72 horas hábiles
Apartadó, Turbo, Chigorodó y municipios cercanos	Urabá	72 horas hábiles o más

Para municipios del Oriente antioqueño o de Urabá no listados aquí, el asesor comercial debe confirmar el tiempo estimado con el jefe de bodega y despachos antes de comprometer una fecha con el cliente.

Anexo C. Glosario

Término	Definición
Asesor comercial	Persona a cargo de una zona o segmento de clientes, responsable de tomar pedidos, gestionar la relación comercial y cumplir la cuota asignada.
Bloqueo por mora	Ver artículo 9.3: suspensión del cupo de crédito por incumplimiento de pago.
Bodega	Instalación donde se almacena el inventario y se alistan los pedidos para despacho, ubicada en Itagüí.
Cartera vencida	Saldo de facturas que ya superó su fecha de vencimiento sin haberse pagado.
Categoría de cliente	Clasificación A, B o C según compra promedio mensual (capítulo 3).
Cliente horeca	Cliente de hoteles, restaurantes o catering.
Cliente institucional	Cliente que compra para el funcionamiento de su propia entidad, no para reventa.
Consecutivo de pedido	Número único que el sistema asigna a cada pedido registrado.
Cupo de crédito	Monto máximo que un cliente puede adeudar a Andina en un momento dado.
Despacho	Proceso de alistamiento y salida de un pedido desde la bodega hacia el cliente.
Flete	Costo de transporte que se cobra cuando un pedido no alcanza el mínimo del artículo 6.3.
Lista de precios vigente	Tabla de precios aplicable a la fecha del pedido (capítulo 4).
Nota crédito	Documento que reconoce a favor del cliente un valor por devolución o ajuste.
Novedad	Diferencia entre lo pedido y lo entregado (capítulo 7).
Pedido mínimo	Valor mínimo de compra para despacho sin flete adicional.
PQR	Petición, queja o reclamo.
Reclamo	PQR por incumplimiento imputable a Andina.
Referencia	Código único de cada producto (artículo 2.3).
Remisión	Documento firmado por el cliente que constata la entrega.
Solicitud comercial	Petición del cliente que no corresponde a un incumplimiento de Andina.
Transportador	Empresa externa contratada para entregas fuera del Valle de Aburrá.
Zona comercial	Territorio o segmento de clientes asignado a un asesor comercial.
Acuerdo de pago	Compromiso de pago por cuotas para un cliente bloqueado por mora, aprobado por la gerencia general (artículo 9.7).
Cliente activo	Cliente con al menos un pedido en los últimos 90 días calendario.

Término	Definición
Cliente inactivo	Cliente sin pedidos en los últimos 90 días calendario.
Cotización	Documento informativo de precios y condiciones, sin efecto de compromiso de despacho, vigente por 15 días calendario (artículo 4.5).
Ficha técnica	Documento que describe composición, uso y almacenamiento de un producto.
Hoja de seguridad	Documento de manejo seguro de productos químicos, disponible a solicitud del cliente.
Visita comercial	Encuentro del asesor con el cliente orientado a revisar necesidades y novedades, distinto de la simple toma de un pedido.

Anexo D. Formato de PQR

Formato que diligencia la coordinación de servicio al cliente al recibir cualquier petición, queja o reclamo, siguiendo el flujo del artículo 7.4.

Campo	Contenido
Fecha de recepción	[dd/mm/aaaa]
Canal	Correo / WhatsApp / línea telefónica
Cliente y NIT	[Razón social] — [NIT]
Contacto	[Nombre, cargo, teléfono]
Pedido o remisión relacionado	[Número]
Tipo	Petición / Queja / Reclamo
Descripción	[Detalle de la novedad reportada por el cliente]
Respuesta inicial	[Fecha, dentro de 1 día hábil]
Solución definitiva	[Fecha, dentro de 5 días hábiles]
Responsable del caso	[Nombre]
Estado	Abierto / En trámite / Cerrado

Anexo E. Plantillas de correo tipo

E.1 Confirmación de pedido

Asunto: Confirmación de pedido [N.º de pedido] — Distribuidora Andina de Insumos

Estimado(a) [nombre del contacto],

Confirmamos la recepción de su pedido [N.º de pedido] por un valor de [valor] antes de IVA, registrado el [fecha] a nombre de [razón social del cliente].

La entrega está programada para [fecha estimada], de acuerdo con los tiempos vigentes para [municipio]. Cualquier novedad debe reportarse dentro de las cuarenta y ocho (48) horas hábiles siguientes a la entrega.

Quedamos atentos a cualquier inquietud.

Cordialmente,
[Nombre del asesor]
Distribuidora Andina de Insumos S.A.S.

E.2 Respuesta a novedad o reclamo

Asunto: Respuesta a su reporte — Pedido [N.º de pedido]

Estimado(a) [nombre del contacto],

Recibimos su reporte del [fecha] relacionado con [descripción breve de la novedad] sobre el pedido [N.º de pedido].

Nuestro equipo de servicio al cliente está revisando el caso junto con bodega y le daremos una solución dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a este mensaje. Le informaremos por este mismo medio tan pronto tengamos una respuesta definitiva.

Cordialmente,
[Nombre del asesor de servicio al cliente]
Coordinación de servicio al cliente — Distribuidora Andina de Insumos S.A.S.

E.3 Aviso de cartera

Asunto: Recordatorio de pago — Factura [N.º de factura]

Estimado(a) [nombre del contacto],

Le recordamos que la factura [N.º de factura] por valor de [valor] tiene vencimiento el [fecha de vencimiento]. Si el pago ya fue realizado, por favor ignore este mensaje y compártanos el soporte para actualizar su cuenta.

Recuerde que, según nuestra política de cartera, el cupo de crédito se suspende a los sesenta (60) días de mora, lo cual puede afectar la atención de nuevos pedidos.

Cordialmente,
[Nombre del gestor de cartera]
Área de cartera — Distribuidora Andina de Insumos S.A.S.

E.4 Confirmación de bloqueo por mora

Asunto: Bloqueo temporal de cupo de crédito — [Razón social del cliente]

Estimado(a) [nombre del contacto],

Le informamos que, conforme a nuestra política de cartera, su cupo de crédito ha quedado bloqueado a partir de hoy por presentar facturas con más de sesenta (60) días de mora, por un valor total de [valor vencido].

Mientras el bloqueo esté activo, los pedidos nuevos solo podrán despacharse contra pago de contado. El cupo se reactiva automáticamente al ponerse al día con el saldo vencido; si lo prefiere, puede solicitar un acuerdo de pago por cuotas para normalizar su cuenta.

Quedamos atentos.

Cordialmente,
[Nombre del gestor de cartera]
Área de cartera — Distribuidora Andina de Insumos S.A.S.

E.5 Respuesta cuando la solicitud no procede

Asunto: Respuesta a su solicitud — Pedido [N.º de pedido]

Estimado(a) [nombre del contacto],

Revisamos su solicitud relacionada con el pedido [N.º de pedido] y, de acuerdo con nuestra política interna, no es posible reconocerla como reclamo, ya que [motivo: se reportó fuera del plazo de 48 horas hábiles / el producto no presenta evidencia de defecto / el empaque fue abierto sin novedad reportada].

Con gusto la revisamos como una solicitud comercial y le contamos qué alternativas tenemos disponibles para su próximo pedido.

Cordialmente,
[Nombre del asesor de servicio al cliente]
Coordinación de servicio al cliente — Distribuidora Andina de Insumos S.A.S.

Anexo F. Tabla resumen de plazos y montos clave

Cuadro de consulta rápida con los plazos y montos más usados en la operación diaria. Ante cualquier diferencia, prevalece siempre el texto del artículo citado en la columna de referencia.

Concepto	Valor	Artículo
Pedido mínimo — Valle de Aburrá	$350.000 antes de IVA	6.3
Pedido mínimo — fuera del Valle de Aburrá	$500.000 antes de IVA	6.3
Horario de corte de pedidos	3:00 p. m. hábil	6.2
Entrega — Valle de Aburrá	24 horas hábiles	6.4
Entrega — Oriente antioqueño y Urabá	72 horas hábiles o más	6.4
Ventana para reportar novedad	48 horas hábiles desde la entrega	7.3
Respuesta inicial a una PQR	1 día hábil	7.4
Solución definitiva de una PQR	5 días hábiles	7.4
Vigencia de una nota crédito	90 días calendario	8.5
Vigencia de una cotización formal	15 días calendario	4.5
Plazo de pago — categoría A	30 o 45 días	9.1
Plazo de pago — categoría B	30 días	9.1
Plazo de pago — categoría C	Contado	9.1
Bloqueo de cupo por mora	60 días de mora	9.3
Descuento sin autorización	Hasta 5 %	5.2
Descuento con aprobación del director comercial	Entre 5 % y 12 %	5.2
Descuento con aprobación de la gerencia general	Más de 12 %	5.2

Anexo G. Preguntas frecuentes de clientes

Banco de respuestas que el equipo de servicio al cliente puede reutilizar, adaptándolas al caso concreto, cuando un cliente pregunta directamente por alguno de estos temas. No reemplaza el texto de los artículos citados entre paréntesis.

P: ¿Cuál es el pedido mínimo para que no me cobren flete?

R: $350.000 antes de IVA si su empresa está en el Valle de Aburrá, y $500.000 antes de IVA si está fuera del Valle de Aburrá (artículo 6.3).

P: ¿Cuánto se demora la entrega de mi pedido?

R: 24 horas hábiles si su municipio está en el Valle de Aburrá, y 72 horas hábiles si está en el Oriente antioqueño o en Urabá, contadas desde que el pedido queda procesado (artículo 6.4 y anexo B).

P: ¿Hasta qué hora puedo hacer un pedido para que salga el mismo día?

R: Hasta las 3:00 p. m. hábil. Los pedidos recibidos después de esa hora se procesan al siguiente día hábil (artículo 6.2).

P: Me llegó un producto averiado, ¿qué hago?

R: Repórtelo a servicio al cliente dentro de las 48 horas hábiles siguientes a la entrega, indicando el número de pedido o remisión. Le confirmaremos el caso en 1 día hábil y le daremos una solución en un máximo de 5 días hábiles (artículos 7.3 y 7.4).

P: ¿Cuáles son las formas de pago disponibles?

R: Contado, crédito a 30 días o crédito a 45 días, según la categoría de su empresa como cliente (artículo 9.1).

P: ¿Ustedes venden alimentos o productos que necesiten refrigeración?

R: No. Andina no comercializa alimentos, bebidas, productos que requieran cadena de frío ni medicamentos (artículo 2.2).

P: ¿Cómo actualizo los datos de contacto de mi empresa?

R: Escribiendo a datos@andina.com.co. Damos trámite conforme a la política interna de datos de Andina (artículo 11.5).

P: ¿Puedo pedir que me fraccionen una caja cerrada?

R: Solo si su empresa es cliente categoría A y tiene ese fraccionamiento pactado con el director comercial (artículo 2.4).

P: ¿Con qué anticipación avisan si suben los precios?

R: Los clientes categoría A y B reciben aviso por correo con al menos 15 días calendario de anticipación a cualquier actualización de la lista de precios (artículo 4.4).

Fin del documento — Manual de política comercial y servicio al cliente, código GC-MN-04, Versión 4, Distribuidora Andina de Insumos S.A.S.