



POLITICA P.Q.R. PARA ATENCIÓN AL CLIENTE, ESPECIALIDADES CARNICAS

PRODUCTOS RIKATAS S.A.S

NIT: 811042792-7 Domicilio: CRA 40 # 49 – 45 Medellín, Antioquia

Correo electrónico: lineaetica@carnesrikatas.com Teléfono: 604 604 81 23

Página Web: carnesrikatas.com

1. Política de calidad e inocuidad Especialidades cárnicas.

En Productos Rikatas S.A.S ofrecemos alimentos cárnicos y sus derivados a los consumidores asegurando la inocuidad y calidad en todas las etapas del proceso, haciendo uso de tecnología avanzada, procesos estandarizados, cumpliendo los requisitos legales e implementando los sistemas integrados de gestión. Estamos comprometidos en capacitar a nuestro equipo, creando las competencias que lleven a la conciencia del trabajo bien hecho mediante la formación y la comunicación para la mejora continua de nuestros procesos.

Objetivos de calidad e inocuidad:

- Asegurar la inocuidad y calidad de los productos mediante la evaluación continua de los procesos, con indicadores que permitan establecer acciones correctivas y de mejora basadas en revisiones periódicas por parte de la Alta Dirección.
- Implementar planes de mejora continua enfocados en la estandarización de procesos y uso eficiente de tecnología, para garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y las expectativas de los clientes.
- Fortalecer la cultura de inocuidad a través de programas permanentes de capacitación, enfocados en generar conciencia del trabajo bien hecho y el cumplimiento de los principios de inocuidad alimentaria.
- Evaluar la eficacia del sistema de gestión de inocuidad mediante el seguimiento de indicadores clave, que demuestren el cumplimiento de los estándares de seguridad en todos los productos elaborados.
- Promover el desarrollo organizacional y la gestión del talento humano, asegurando la comunicación efectiva en todos los niveles y fomentando un ambiente orientado a la mejora continua y a la entrega de valor al cliente.



(604) 604 81 23



Cra 40 No. 49 - 45
Placita de Flórez, Medellín



Carnes Rikatas



2. Políticas de Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos (P.Q.R.)

En Productos Rikatas, escuchamos a nuestros clientes y damos respuesta oportuna a sus solicitudes, quejas o reclamos.

Canales disponibles:

- Correo electrónico: infopqr@carnesrikatas.com
- WhatsApp: 310 4907179
- Sitio web: carnesrikatas.com/pqr
- Formato físico disponible en nuestras instalaciones

Requisitos para radicar una P.Q.R.:

- Nombre completo
- Número de factura
- Número de celular o correo electrónico
- Breve descripción de lo sucedido
- Evidencia fotográfica

NOTA: de ser necesario, se solicitarán otros documentos.

Tiempos de respuesta:

Casos simples **(Nivel 1)**: hasta 2 días hábiles

Casos con verificación **(Nivel 2)**: hasta 5 días hábiles

Casos con análisis técnico o laboratorio **(Nivel 3)**: hasta 15 días hábiles

Garantía de especialidades cárnicas

- Toda P.Q.R. que corresponda a una **devolución o destrucción del producto**, ya sea por calidad o inocuidad del mismo, aplicará en caso de fallas no imputables al cliente, teniendo presente que el requerimiento debe ser reportado dentro de la vida útil del producto en reclamación, para su respectivo proceso interno.

NOTA: Si se trata de devolución física, se cuenta hasta con siete (7) días hábiles desde la fecha del reporte para recoger o enviar el producto, y si se trata de destrucción del producto, se tiene hasta con un (1) mes para realizar el proceso por parte del área de cartera de Productos Rikatas S.A.S.



(604) 604 81 23



Cra 40 No. 49 - 45
Placita de Flórez, Medellín



Carnes Rikatas



- **Productos vencidos**, se reciben requerimientos o solicitudes de cambios antes de cuarenta y ocho (48) horas de entregado el producto.

Limitación del Derecho de Retracto:

De acuerdo con el **artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 - Estatuto del Consumidor**, los productos cárnicos comercializados por Productos Rikatas S.A.S. son considerados bienes perecederos, por lo tanto, no están sujetos al derecho de retracto.

No se aceptarán devoluciones ni reembolsos por simple desistimiento del cliente una vez el producto haya sido entregado, salvo que esté presente una falla de calidad o inocuidad no atribuible al cliente.

Derechos del cliente:

- Recibir un trato respetuoso y profesional
- Obtener respuesta clara y dentro del tiempo establecido
- Recibir compensación cuando corresponda

Deberes del cliente:

- Reportar la novedad dentro del tiempo establecido
- No alterar el producto ni el empaque
- Presentar factura y evidencias correspondiente

Gracias por confiar en Productos Rikatas. Estamos para servirle.

ELABORADO Y REVISADO

Oficial de Cumplimiento y Analista P.Q.R.

APROBO

Jefe de Calidad - Director de operaciones



(604) 604 81 23



Cra 40 No. 49 - 45
Placita de Flórez, Medellín



Carnes Rikatas