



POLITICA P.Q.R. PARA ATENCIÓN AL CLIENTE, PUNTO DE VENTA E INTERNET

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. Nuestra Política de Calidad e Inocuidad Punto de Venta.

En Carnes Rikatas, estamos comprometidos con brindarle a nuestros clientes productos con los mejores estándares de calidad e inocuidad, seleccionando proveedores de ganado bovino con conciencia en el bienestar animal y en el medio ambiente. Los animales proceden de fincas ganaderas, alimentados en pasturas abiertas, naturales y libres de hormonas de crecimiento. Se hace un control estricto en el tiempo de retiro de los medicamentos aplicados al animal, evitando así, residuos o trazas de antibióticos en nuestros cortes de res.

Nuestros cerdos provienen de granjas tecnificadas, responsables del bienestar animal y con las condiciones adecuadas que les permite criar animales saludables, con bajos niveles de estrés y con mejor calidad de la carne, donde garantizan una alimentación nutritiva y acorde a cada etapa productiva.

Contamos con tecnología, procesos estandarizados que nos permite tener la más alta calificación por parte del ente regulador (sello verde, secretaria de salud), y requisitos legales que aseguran la calidad e inocuidad en toda la cadena productiva garantizando ser una excelente alternativa en el mercado de consumidores de productos cárnicos.

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.



(604) 604 81 23



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



Carnes Rikatas



- 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.

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: se solicitará otros datos personales en caso de ser necesario.

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 productos cárnicos:

- Cuando falta un producto

Si al revisar tu compra notas que te entregaron menos cantidad de la que aparece en la factura, debes avisarnos en un plazo máximo de 24 horas después de recibirla.

Revisaremos tu pedido y te entregaremos el producto faltante o haremos el ajuste correspondiente de acuerdo a la investigación realizada.



(604) 604 81 23



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



Carnes Rikatas



- Cuando el producto no está en buen estado
Si notas que la carne tiene un olor, color o textura diferente a lo normal, puedes reportarlo en un plazo máximo de 48 horas después de la compra. Nuestro equipo de calidad revisará el caso para confirmar si el problema viene de nuestro proceso o si se debe a la forma en que se guardó en casa. Solo si se confirma que el problema viene de nuestro lado, se autorizará la devolución o reposición.
Ten en cuenta que los refrigeradores de casa no conservan igual que las neveras industriales, por eso es importante guardar la carne de inmediato en frío y no dejarla por fuera.
- Condiciones para aceptar devoluciones
El producto debe estar en su empaque original y sin haber sido manipulado, cocinado o adobado.
No se aceptan devoluciones si se evidencia que la carne fue mal almacenada en casa, si ya fue manipulada, adobada o pasó por proceso de cocción.

Posibles opciones de compensación:

- Cambio del producto
- Nota crédito para un próximo pedido
- Reembolso, según aplique (vía transferencia, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la solicitud).

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 correspondientes

ELABORADO Y REVISADO

Analista P.Q.R. y Gerente Control Interno

APROBO

Jefe de Calidad - Director de operaciones



(604) 604 81 23



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



Carnes Rikatas