



POLITICA P.Q.R. PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE, CARNES FRESCAS.

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 Carnes Frescas.

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, certificación HACCP y requisitos legales que aseguran la calidad e inocuidad en toda la cadena productiva, garantizando ser una excelente alternativa en el mercado nacional e internacional para los 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.



(604) 604 81 23



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



Carnes Rikatas



- 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.

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

A continuación, se relacionan las políticas que orientan la gestión y atención de las P.Q.R. presentadas por los clientes a través de los diferentes canales, bajo estas políticas se ejercerá control a fin de buscar su cumplimiento y lograr la satisfacción del cliente.

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
- Breve descripción de lo sucedido
- Evidencia fotográfica
- **-Para reclamos por peso-** Certificación vigente de báscula

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



(604) 604 81 23



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



Carnes Rikatas



Política 1: Las P.Q.R. presentadas por los clientes, se atenderán de forma clara, completa y eficaz

Política 2: Los cambios o devoluciones de productos cárnicos, deben ser reportados por el cliente dentro de las 24 horas posteriores a la entrega, este requerimiento será evaluado por el área-proceso pertinente, posterior a la respectiva investigación, para ofrecer respuesta al cliente; en caso de aceptación del requerimiento, el producto debe estar completo, con el rótulo y la bolsa en el que fue empacado, el cliente también debe aportar la factura de la compra como también el soporte de la conservación de la cadena de frío.

Es responsabilidad de PRODUCTOS RIKATAS S.A.S, aceptar el cambio o la devolución del producto, en caso de que las investigaciones demuestren que la falta y el error sean ajenas al cliente.

NOTA: 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.

Política 3: Productos vencidos: se reciben requerimientos o solicitudes de cambios antes de cuarenta y ocho (48) horas de entregado el producto.

Posibles opciones de compensación:

- Cambio del producto
- Nota crédito para un próximo pedido
- Si el cliente devuelve un producto para reemplazarlo por otro, queda sujeto a disponibilidad de inventario en el momento del cambio, en caso de no contar con disponibilidad, se registra la devolución del producto, se hace una nota crédito para el cliente, a fin de que se le aplique el saldo a favor en el siguiente pedido.



(604) 604 81 23



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



Carnes Rikatas



NOTA 1: se aplica evaluación de reembolso para casos como doble pago (vía transferencia, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la solicitud, según aplique).

NOTA 2: Productos con cortes especiales (ej. Rib Eye, Tomahawk, T-Bone, etc.) solo se cambian o devuelven, si la falta es atribuible a Productos Rikatas, ya que son cortes que solo se manejan bajo pedido. El cliente debe pagar antes de que se le envíe el pedido.

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

Gracias por confiar en Productos Rikatas. Estamos para servirle.

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