

POLITICAS PQR

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.

Política 1: Las P.Q.R. presentadas por los clientes, se atenderán de forma clara, completa y eficaz (calidad de la respuesta), orientándose a ofrecer una solución definitiva.

Política 2: Nuestros colaboradores conocerán de manera clara y completa las políticas, funciones y procedimientos internos en la gestión y atención de P.Q.R. a través de programas de capacitación y formación interna, los cuales involucran temas de atención, asesoría, autonomía en el ofrecimiento de soluciones, amabilidad, conocimiento en afectaciones en la calidad de la carne, empatía y gestión de las P.Q.R. presentados por los clientes.

Política 3: Los colaboradores responsables, deben atender las P.Q.R. que ingresen, por cualquiera de los canales de atención sin ningún tipo de omisión ni restricción, aclarando las dudas y solicitudes de los clientes, haciendo las validaciones necesarias, dejando registro en los aplicativos, informando tiempos de respuesta, escalando al área responsable para que se hagan las validaciones necesarias y se comuniquen posteriormente con el cliente, para dar respuesta en los tiempos establecidos.

Política 4: Los productos cárnicos son altamente perecederos y requieren cadena de frío, los cambios o devoluciones de estos podrán realizarse en caso de que los productos presenten fallas no imputables al cliente, esta garantía aplica si el requerimiento es reportado dentro de las 24 horas después de la entrega del producto, en todo caso el producto devuelto debe estar completo, con el rótulo y la bolsa en el que fue empacado, el cliente también debe aportar la factura de la compra.

Es responsabilidad de PRODUCTOS RIKATAS S.A.S, reemplazar estos productos o realizar reembolso de los mismos en caso de que las investigaciones demuestren que la falta y el error sean ajenas al cliente.

Política 5: Productos vencidos: se reciben requerimientos o solicitudes de cambios antes de veinticuatro (48) horas de entregado el producto.

Política 6: Devoluciones de dinero y otros:

(Solo aplica para casos de garantía y ley de retracto). Las devoluciones en dinero, se hacen a través de transferencia Bancaria (cuenta de ahorros, cuenta corriente Bancolombia o Davivienda): Se realizarán aproximadamente dentro de los tres (5) días hábiles siguientes de recibir la solicitud.

Nota: Debe enviarse previamente en la solicitud, certificación bancaria de la cuenta, para garantizar existencia de la misma al correo infopqr@carnesrikatas.com o a nuestra línea de atención [310 4907179](tel:3104907179).

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 reembolsa el dinero o se hace una nota crédito para el cliente, a fin de que se le aplique el saldo a favor en el siguiente pedido.

Nota: Desde la toma del pedido se le debe aclarar al cliente que, si el producto que pide es un corte especial cómo Rib eye, Tomahawk, T- bone, entrecot, pernil con cuero y hueso, chuleta, costilla con barrigüero, brazuelo con piel y hueso, y costichi, se aceptan devoluciones solo si es por una falta imputable a Productos Rikatas S.A.S, por desistimiento no se aceptarán devoluciones. El cliente debe pagar antes de que se le envíe el pedido.

PROCEDIMIENTOS A NIVEL DE ATENCIÓN DE p.q.r DE LOS CLIENTES GENERALIDADES

El Cliente podrá presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos o Sugerencias (PQR) en forma verbal (audio por WhatsApp) o escrita, para lo cual no requerirá presentación personal, mediante los medios tecnológicos o electrónicos y formato físico. Por su parte, Producto Rikatas S.A.S tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQR que presente el Cliente. El proceso de atención a requerimientos se dividirá en cuatro etapas:

Recepción de PQR: Es la etapa en la que se reciben y registran los requerimientos a través de los diferentes canales dispuestos por PRODUCTOS RIKATAS S.A.S.

Gestión de PQR: Es la etapa en la que se investiga lo relacionado al requerimiento, se realizan los ajustes respectivos y se genera una solución o respuesta.

Respuesta de PQR: Es la etapa en la que se le informa al cliente el resultado del requerimiento.

Medición de PQR: Es la etapa en la que se generan estadísticas, respecto de las diferentes tipologías de quejas o reclamos para su análisis y determinación de planes de mejora.

Calidad de PQR: Es la etapa en la que se generan estadísticas respecto de la calidad

integral aplicada a los procesos de quejas o reclamos.

CANALES DE RECEPCIÓN DE P.Q.R.

- Correo electrónico infopqr@carnesrikatas.com
- Línea de WhatsApp 310 4907179
- Link de la página web carnesrikatas.com/pqr
- Formato físico F-QR-27-01 “Recepción de quejas y reclamos”

Nota: Por ningún motivo la P.Q.R. debe ser registrada por un colaborador de la empresa, lo debe hacer el cliente.

Sin importar el canal, el cliente debe siempre dejar registro de los siguientes datos:

- Fecha de la P.Q.R.
- Nombre completo cómo registre en Rikatas.
- Número de Documento.
- Número de factura.
- Dirección de residencia.
- Número de celular.
- Correo electrónico
- Descripción de lo sucedido.

CLASIFICACIÓN DE P.Q.R. SEGÚN SU COMPLEJIDAD:

Nivel 1: P.Q.R. de menor gravedad y fácil solución: respuesta y solución rápida, aplica para P.Q.R. reportadas antes de que transcurran 24 horas desde la entrega del producto y donde es evidente que el error o falta es de Productos Rikatas S.A.S., para no afectar aún más al cliente, se le debe dar solución lo más pronto posible, máximo en dos días hábiles. Este tipo de atención a P.Q.R. aplica solo cuando:

- El cliente recibe el producto con temperatura elevada.

- Al cliente le llega un producto incorrecto (por error en la toma de pedido o por error en el procesamiento de pedido).
- Producto con fecha de vencimiento expirada.
- Presentación incorrecta (el cliente fue claro en todas las especificaciones de su pedido y en procesamiento lo hicieron diferente.)
- Dirección incorrecta (el cliente indicó una dirección y se le llevó a otra).
- Precio (Se le ofrece un precio al cliente por negociación, envío de lista de precios u oferta, y le facturan un precio diferente al ofrecido).
- Peso incorrecto (Agua sangre, productos con rápida pérdida de agua como el mondongo y el hígado).

Nota:

Toda reclamación por diferencia en peso debe tratarse como P.Q.R. de nivel 2, el cliente debe radicarla y soportar el certificado de calibración vigente de la báscula de su negocio (Aplica para ventas mayoristas)

Nivel 2: Son las P.Q.R. que requiere investigación para establecer si Productos Rikatas S.A.S es o no responsable de la falta o error; respuesta y solución, máximo en cinco días hábiles. Estas pueden ser:

- Cobro doble (Cuando al entregar el producto la persona que recibe paga al mensajero y luego otra persona paga de nuevo virtualmente).
- Error en punto de venta.
- P.Q.R. de servicio, por actitud de un colaborador.
- Demora en tiempos de entrega.

Nota: Producto Rikatas S.A.S. autoriza aplicar descuento en factura del cliente sin necesidad de autorización telefónica ni P.Q.R. cuando al pesar el producto en el establecimiento del cliente, se presenta una diferencia de hasta 100 gramos por producto. Si la diferencia supera los 100 gramos, el descuento en la factura solo se podrá realizar de inmediato y sin autorización telefónica por el valor correspondiente a 100 gramos por producto, es decir, si el cliente al pesar un producto reporta diferencia de 150 gramos, solo se descontará de factura el valor correspondiente a 100 gramos y no a 150 gramos, los 50 gramos adicionales no serán descontados en la factura pues tanto el cliente como

Producto Rikatas S.A.S. deben asumir un porcentaje de diferencia por variación en básculas.

Si el cliente radica una P.Q.R. por diferencia en peso, para su tratamiento, tanto el cliente cómo Productos Rikatas S.A.S. deben soportar el certificado de calibración vigente de básculas (Aplica para ventas mayoristas).

Nivel 3: P.Q.R. por inocuidad, requieren mayor investigación, se debe enviar muestras a laboratorio y esperar resultados; su tiempo de respuesta será máximo de quince días hábiles. **CATEGORÍAS P.Q.R.**

POR SERVICIO:

- Actitud de los colaboradores que interactúan con el cliente, tanto en la toma de pedido cómo en su entrega.
- Tiempos de entrega.
- Error en la toma del pedido (Especificaciones indicadas por el cliente que no fueron tenidas en cuenta o fueron modificadas).
- Doble cobro de factura al cliente.
- Error en la actualización de datos del cliente (dirección, teléfonos)
- Error al suministrar al cliente, lista de precios incorrectos.

POR SATISFACCIÓN / CALIDAD DE PRODUCTO:

- Limpieza de la carne.
- Error en el procesamiento, empaque y rotulado del producto.
- Tamaño del producto (Ventas al por mayor)
- Agua sangre.
- Error en desposte.

POR INOCUIDAD / CALIDAD DE PRODUCTO:

- Producto en descomposición.
- Alteración del empaque, pérdida de vacío.
- Temperatura elevada.
- Limpieza de las canastas y del vehículo de transporte.

POR RECOMENDACIÓN:

- Sugerencias y recomendaciones de los clientes.

PLAN DE COMPENSACIÓN

Para determinar la compensación de una P.Q.R es necesario que se cumpla “el procedimiento de tratamiento de P.Q.R.” Una vez confirmada nuestra responsabilidad en la falta o error. Se compensará al cliente de la siguiente manera:

Si la P.Q.R. es de nivel 1, la compensación para el cliente consistirá en ofrecerle disculpas y ser ágiles en la corrección del error, cambiando el producto, reponiendo por otro producto, reembolsando el dinero o registrando saldo a favor para un siguiente pedido, según cómo el cliente lo prefiera.

Si la P.Q.R. es de nivel 2 o 3 al finalizar las validaciones, se le ofrecerá al cliente disculpas por cualquiera de nuestros canales electrónicos, llamada o correo; y según cómo el cliente lo prefiera se procederá a cambiarle el producto, reponer por otro producto, reembolsar su dinero o registrarle el saldo a favor para un siguiente pedido.

DEBERES DEL CLIENTE:

Para solicitar un cambio de producto y/o devolución es necesario lo siguiente:

- El producto este completo, con la bolsa y el rótulo en la que va empacada.
- Copia de la factura.
- Que no haya pasado más de 24 horas de haber recibido el producto.
- Para P.Q.R. por peso del producto, el cliente debe soportar su certificación vigente de calibración de básculas.

DERECHOS DEL CLIENTE:

- Recibir una respuesta pronta por parte de la empresa Productos Rikatas S.A.S
- Recibir una disculpa por parte de la empresa ante la falta o error originado desde Producto Rikatas S.A.S.