

 FORMATO	Numero de Documento: GAN-FOR-SGC-04-05	Versión: 02	Numero de Hojas: Página: 1 de 1
	Titulo: <p style="text-align: center;">MINUTA DE COMPROMISOS</p>		

Minuta No: 1

Lugar: Sala de Juntas Fecha: 10-abr-23 Hora: 11:00

Tipo de reunión: Extraordinaria Asunto: ATENCION A QUEJA GAN/Q2023/007C2

ASISTENTES

Nombre y Firma	Nombre y Firma
1.- JORGE SALAZAR	6.- LILIAN VELAZQUEZ
2.- EDGAR SILVA	7.- CRISTINA FRANCO
3.- DIANA GARCIA	8.- DAVID ARZATE
4.- ALAN GALICIA	9.- ANGELICA BERMUDEZ
5.- GUADALUPE HERNANDEZ	10.- EDGAR SILVA HERNANDEZ

ACUERDOS

No	Acuerdo	Responsable	Fecha de cumplimiento	Se cumplió ?		Observaciones
				Sí	No	
1	Se determina realizar la reposición de 1 pieza al cliente y se incluirán en el siguiente pedido	JORGE SALAZAR	PROXIMA ENTREGA	X		
2	se determina realizar pruebas de empaque individual en los isipós de yodo, para incorporados a los paquetes	ALAN GALICIA	12/04/2023			
3	Envío a los clientes la política de atención y recepción de quejas, así como la solicitud de revisar los productos en la recepción y firmar de conformidad	MARGARITA GONZALEZ	10/04/2023			
4	Instruir a los vendedores para informar a lo clientes que de cualquier defecto de los productos, estos tienen que ser entregados físicamente para que se haga la investigación y así poder proceder con el cambio físico	EDGAR SILVA	10/04/2023			N/A
5	Solicitud de facturas de los productos afectados en la queja	LILIAN VELAZQUEZ	10/04/2023	X		
6	Se determina que la queja no procede por manejo y de operación del cliente, sin embargo se estará realizando la mejora continua en los proceso de logística y distribución para asegurar la recepción de los productos distribuidos	DAVID ARZATE / COMITÉ	10/04/2023	X		
7	Indicar al personal de transporte y/o logística de solicitar la firma de conformidad al cliente en la entrega de los producto	LILIAN VELAZQUEZ / JPRGE SALAZAR	10/04/2023			
8						

Acuerdos Generados: 7 Acuerdos Cumplidos: 3 Eficacia: 35%