

Título:

**RESPUESTA AL CLIENTE**

<b>Fecha:</b> 11-ABR-2023	<b>Factura:</b> 19894	<b>Clave de Queja:</b> GAN/Q2023/007C2
------------------------------	--------------------------	---

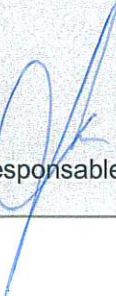
Nombre de la Empresa o Institución: MEDPOL S.A DE C.V (Productos en Terapia Intensiva PROTEMI S.A de C.V).	Responsable de la Empresa o Institución: Productos en Terapia Intensiva PROTEMI S.A de C.V A quien corresponda
--	--

Domicilio de la Empresa o Institución: Ganaderos 234-B Col. Granjas Esmeralda, alcaldía Iztapalapa C.P 09810 CDMX.	Teléfono: 5555019411
--	-------------------------

Descripción de Queja Recibida:  
Reporte de derrames de uno de los aplicadores de yodopovidona que no alcanza la bolsa tyvek.

<b>Acciones Inmediatas Establecidas en atención a su Queja:</b>	<b>Fechas de cumplimiento:</b>
Se determina realizar la reposición de una pieza al cliente y se incluirán en el siguiente pedido.	Siguiente pedido
Envío 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.	ABR-2023
Instruir a los vendedores para informar a los clientes que cualquier defecto de los productos, estos tienen que ser entregados físicamente para que se haga la investigación.	ABR-2023
Elaboración de instructivo de cuidado en los productos frágiles que se envían a clientes, para el proveedor logístico y clientes.	ABR-2023
<b>Acciones Correctivas Establecidas en atención a su Queja:</b>	<b>Fechas de cumplimiento:</b>
Se determina realizar pruebas de empaque individual en los hisopos de yodo, para incorporarlos a los paquetes.	ABR-2023
Indicar al personal de transporte y/o logística de solicitar la firma de conformidad al cliente en la entrega de los productos.	ABR-2023
<b>Compromisos:</b>	

De acuerdo a la investigación realizada y con base en nuestra causa raíz cómo se determina que la queja no es procedente, debido a que por manejo y operación ajenos a nuestros procesos, no podemos visualizar las condiciones de los productos en los almacenes de los clientes, sin embargo se estará realizando la mejora continua en los procesos de logística y distribución, le comentamos que no tenemos situaciones semejantes con otros clientes, además que nuestros controles de distribución y logística, no reportan alguna situación adversa en la entrega de productos a sus almacenes.

  
Responsable Sanitario