


Título:

RESPUESTA AL CLIENTE

Fecha: 12-ABR-2023	Factura: 20831	Clave de Queja: GAN/Q2023/009C2
Nombre de la Empresa o Institución: MEDPOL S.A DE C.V (Soluciones Integrales Oftalmológicas Trina S.A de C.V).	Responsable de la Empresa o Institución: Soluciones Integrales Oftalmológicas Trina 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: El cliente reporta haber encontrado cabello en uno de los paquetes.		
Acciones Inmediatas Establecidas en atención a su Queja:		Fechas de cumplimiento:
Se determina la reposición de una pieza al cliente y se le incluirá en el siguiente pedido.		Próximo pedido
Se realiza queja al maquilador, para que se realicen acciones correctivas a sus procesos.		10-ABR-2023
Con base en las acciones correctivas proporcionadas del maquilador, se realizarán las visitas a sus instalaciones para ver la implementación de las mejoras a sus procesos.		12-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
Acciones Correctivas Establecidas en atención a su Queja:		Fechas de cumplimiento:
Se realizara una inspección más rigurosa en el recibo del producto.		ABR-2023
Compromisos:		
De acuerdo a la investigación realizada y con base en nuestra causa raíz cómo se determina que la queja es procedente, debido a un defecto de maquila, sin embargo se estará realizando la mejora continua en los procesos y el recibo del producto.		
 Responsable Sanitario		