

Título:

RESPUESTA AL CLIENTE
Fecha:

02-MAYO-2023

Factura:

20890

Clave de Queja:

GAN/Q2023/010C2

Nombre de la Empresa o Institución:

 MEDPOL S.A DE C.V
 (OPERADORA DE HOSPITALES S.A DE C.V
 SUC. PEDREGAL)

Responsable de la Empresa o Institución:

 OPERADORA DE HOSPITALES S.A DE C.V SUC.
 PEDREGAL
 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 EL KIT DE PUNCIÓN LUMBAR CON EL ANTICEPTICO (YODO) EXPLOTADO EL CUAL MANCHO LOS INSUMOS.

Acciones Inmediatas Establecidas en atención a su Queja:

Se determina realizar la reposición de 1 pieza al cliente y se incluirán en el siguiente pedido.

Se determina realizar pruebas de empaque individual en los Hisopos de yodo, para incorporados a los paquetes.

Envió 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.

Solicitud de facturas de los productos afectados en la queja.

Indicar al personal de transporte y/o logística de solicitar la firma de conformidad al cliente en la entrega del producto.

Fechas de cumplimiento:

PROXIMA ENTREGA

12-ABR-2023

10-ABR-2023

10-ABR-2023

10-ABR-2023

Acciones Correctivas Establecidas en atención a su Queja:

Instruir a los vendedores para informar a los 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.

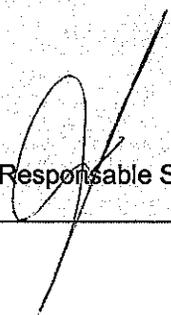
Fechas de cumplimiento:

10-ABR-2023

Compromisos:

Con base a las pruebas, se están desarrollando un empaque de protección a los antisépticos, para reforzar el producto y evitar roturas.

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.


 Responsable Sanitario