

 FORMATO	Numero de Documento: GAN-FOR-SGC-04-05	Versión: 02	Numero de Hojas: Página: 1 de 1
	Título: MINUTA DE COMPROMISOS		

Minuta No: 9

Lugar: Sala de Juntas

Fecha: 29-may-23

Hora: 11:00

Tipo de reunión: Ordinaria

Asunto: ATENCION A QUEJA GAN/Q2023/013C2

ASISTENTES

Nombre y Firma	Nombre y Firma
1.- <u>JORGE SALAZAR</u>	6.- <u>EDGAR SILVA</u>
2.- <u>DAVID ARZATE</u>	7.- <u>ALAN GALICIA</u>
3.- <u>LILIAN VELAZQUEZ</u>	8.- <u>BEATRIZ LARA</u>
4.- <u>MAGALI SUAREZ</u>	9.- _____
5.- <u>GUADALUPE HERNANDEZ</u>	10.- _____

ACUERDOS

No	Acuerdo	Responsable	Fecha de cumplimiento	Se cumplió ?		Observaciones
				Si	No	
1	Notifica magali que realizo el cambio fisico de 20 piezas al almacen del cliente, el cual queda autorizado reponer remanente de 8 piezas faltantes que seran entregadas en la siguiente orden.	MAGALI JUAREZ			X	
2	Solicita la Direccion General, revisar el PNO que indique o relacione el control de las muestras de productos.	DAVID ARZATE				
3	Indica la direccion general que por unica ocacion se realice el cambio fisico de las piezas reclamadas por el cliente, incorporando la respuesta por escrito e indicando que por servicio y atencion se le realiza el cambio total inculcionando el reporte de la toalla	DAVID ARZATE				
4	Se le solicita a Magali Juarez que realice la entrega al almacen, las piezas que fueron devueltas por el cliente para registrarlos en el inventario.	DAVID ARZATE			X	
5	Solicita magali Juarez que sea enviado a los clientes los lineamientos de devolucion de producto adquirido,	EDGAR SILVA				
6	Se programa envio de la politica comercial para los clientes, el cual se menciona la dinamica de la recepcion y atencion a las devoluciones y/o quejas	EDGAR SILVA				
7	Se determina que no se realizara devoluciones de producto hasta que se tenga la evaluacion y diagnostico de la procedencia de la queja. Y el tiempo de respuesta sera no mayor de 5 dias para notificarte al ejecutivo de ventas o al cliente	DAVID ARZATE				
8	Se programa la revision o implementacion del procedimiento de control de muestras, asi como de realizar inventario de todas las muestras que tengan los ejecutivos de ventas justificando el estatus de las muestras que tengan en su resguardo.	EDGAR SILVA				
9	Se da ingreso al almacen de las muestras que tienen en resguardo el area de ventas, realizando los ajuste necesarios para alinear el inventario	JORGE SALAZAR				
10	Programar capacitacion al area de ventas de los lineamientos de control de muestras, manejo de atencion a quejas y devoluciones	BEATRIZ LARA				

Acuerdos Generados: 10

Acuerdos Cumplidos: 2

Eficacia: 10%