



FORMATO

Numero de documento:  
GAN-FOR-SGC-08-02

Version:  
02

Numero de hojas:  
Página 1 de 1

Título:

RESPUESTA AL CLIENTE

Fecha:

23-NOV-2023

Factura:

24311

Clave de Queja:

GAN/Q2023/027C2

Nombre de la Empresa o Institución:

MEDPOL S.A DE C.V  
(COMERCIALIZADORA DIAPER S.A DE C.V).

Responsable de la Empresa o Institución:

A quien corresponda  
COMERCIALIZADORA DIAPER S.A DE C.V

Domicilio de la Empresa o Institución:

AV. México 2, Progreso, Álvaro Obregón, 01080,  
Ciudad de México.

Teléfono:

5589268482

Descripción de Queja Recibida:

Reporta que todo el material que compraron 100 piezas de cómodo tienen rebaba y solicitan el cambio total de la compra.

Acciones Inmediatas Establecidas en atención a su Queja:

Se determina realizar la reposición de las 100 piezas (cómodo estándar verde).

Fechas de cumplimiento:

NOV-2023

Se reporta al proveedor este defecto mediante reporte de queja, para que se realicen las acciones correctivas y preventivas correspondientes.

NOV-2023

Acciones Correctivas Establecidas en atención a su Queja:

Solicitud al proveedor de plásticos del producto sin rebabas y cuidado en la entrega del producto con este tipo de defectos ya que no se aceptara.

Fechas de cumplimiento:

NOV-2023

Visita a proveedor para dar seguimiento a las acciones correctivas y preventivas reportadas por este.

DIC-2023

Compromisos:

Seguimiento y vigilancia de los reportes de los clientes para atención a estas no conformidades además de incrementar los procesos inspección en las áreas de logística en el recibo del producto.

De acuerdo a la investigación realizada y con base a nuestra causa raíz, hemos acordado en el cambio físico de las piezas reportadas.

Le informamos que este acontecimiento con base a nuestra investigación fue un defecto de proveedor, por lo que ya estamos tomando las acciones correctivas y medidas necesarias para evitar que nuevamente se presente este tipo de acontecimientos.

Estaremos dando Seguimiento y vigilancia a todos los lotes fabricados y distribuidos para los clientes, además de atender a estas no conformidades para mejorar nuestros procesos, por lo que le estaremos haciendo la reposición de las piezas reportadas.

  
Responsable Sanitario