

Ciudad de México a 15 de diciembre de 2022.

Por medio del presente se comparte de manera escrita el seguimiento y acuerdos con relación a la queja presentada por la clienta Guadalupe Hernandez en sucursal FG Iztapalapa.

Al tener un acercamiento con la clienta y relatar el como sucedieron las cosas, se mantuvo una platica donde la clienta se mostro sumamente tranquila y accesible.

En base a lo anterior se determinaron los siguientes acuerdos y compromisos a seguir, los cuales se comparten con la gerencia de la sucursal para su conocimiento y seguimiento:

- Se sensibilizará a la gerencia de la sucursal para evitar el encubrimiento de producto (evitar que se niegue teniendo existencia disponible para venta en sucursal).
- Se concientizo sobre la escasez de productos TOP y de temporada; y como esto deriva en una venta medida o limitada por cliente de ciertos productos entre estos la Ceftriaxona.
- Se brindo mi número (de la empresa) de contacto para futuras aclaraciones y seguimientos con relacion a la atención proporcionada en sucursal.
- Se reforzo la importancia de todos y cada uno de nuestros clientes.

Firmas de conocimiento y compromiso de cumplimiento.



---

Alfonso Villatoro  
Supervisor de sucursales

---

Cirino Mendoza Meza  
Gerente de Sucursal