

ACAIP Valencia
Ctra. Nacional, Km. 225
46220 – PICASSENT (Valencia)

Coslada (Madrid), a 21 de julio de 2009

Muy Sr. nuestro,

Ante todo le quiero pedir disculpas por la demora en contestar a su atento escrito del pasado 25 de Junio, pues circunstancias particulares no me lo han permitido.

Le agradezco muy sinceramente la claridad con la que me manifiesta su tremendo malestar e insatisfacción por la gestión sobre la entrega del calzado que este verano hemos llevado a cabo.

Sin duda que ello me va a facilitar aclararle sus inquietudes ó al menos lo voy a intentar.

En primer lugar confió poderle transmitir la seguridad y tranquilidad, de que para Iturri y todo su equipo es una premisa fundamental alcanzar la máxima satisfacción de todos y cada uno de nuestros clientes y usuarios, importándonos por tanto de forma muy especial la imagen que como marca y como proveedor de la DGIP desde el año 1.995 se pueda tener de nosotros.

Esta ha sido nuestra premisa que nos avala con 65 años de experiencia y prestigio en el mercado.

De su escrito creo deducir que quizás le falte alguna información en cuanto a la sistemática y condiciones del protocolo que la Dirección General anexo al contrato para el suministro de calzado, y si me lo permite le voy a tratar de detallar los aspectos principales:

- Los funcionarios finales deben realizar la elección de modelo de calzado a través de la página web todas las temporadas.
- En el caso de no realizar la elección dentro del período establecido para ello por la Dirección General, se entregará por defecto Calzado todo tiempo (por orden también de la Dirección General).
- Las elecciones de modelo de temporadas anteriores no son extrapolables a siguientes temporadas, por orden de la Dirección General.
- Si precisan cambios de talla de zapato ó cinturón deben realizar el cambio a través de la página web.

Dentro de nuestro buen hacer y comprendiendo que no todo el mundo dispone de ordenador ni de línea de Internet en su domicilio particular, Iturri puso a disposición de todos los funcionarios, y así se comunica todas las temporadas, un servicio Call Center para que a través de teléfono ó fax puedan realizar su elección de modelo de calzado ó modificación en el tallaje.

Este servicio también presta ayuda a la hora de guiarles por nuestra página para realizar la elección correspondiente, y comprobar si han realizado los cambios solicitados correctamente. También facilita las contraseñas de aquellos funcionarios que las han extraviado u olvidado y facilita cuanta información les sea solicitada.

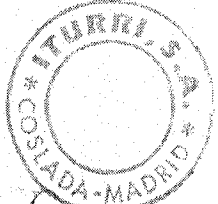

Comprenderá ahora que cualquier incidencia de las que en su escrito nos acusa, son ajenas a nuestro compromiso, que en todo momento hemos tratado de cumplir rigurosamente.

Quiero pensar de la misma manera que quizás no le haya llegado desde la Dirección General de Instituciones Penitenciarias-Subdirección General de Servicios Penitenciarios la comunicación de esta sistemática de trabajo y sea por ello por lo que le ha generado esta confusión.

De cualquier manera y ante su preocupación me pondré en contacto con la Dirección General de Instituciones Penitenciarias-Subdirección General de Servicios Penitenciarios para ver la mejor forma de poder evitar estas incidencias desde la colaboración y compromiso conjunto.

Confío haberle aclarado sus dudas y me comprometo a informarle desde mi responsabilidad, de cuanto sea de interés para su satisfacción y la de sus asociados, en beneficio y mejora del servicio que tenemos contratado.

Reciba un cordial saludo.



Carlos Dujat des Allimes
Director UNI.Madrid