



Santiago, Agosto de 2020.

Estimados Clientes:

Como es de público conocimiento, estamos viviendo circunstancias inéditas a nivel mundial, con el gran desafío de enfrentar una pandemia sin precedentes, considerando el nivel de integración y globalización en los mercados internacionales. Chile no escapa a esta realidad y nuestra empresa también ha debido sortear complejidades ajenas a nuestros desafíos habituales.

Somos una empresa vinculada al área de la salud, y cómo tal, asumimos con gran entusiasmo y compromiso el poder aportar desde nuestras acciones al fortalecimiento del sistema de salud de Chile, desde las soluciones de equipamiento e insumos para áreas críticas, brindando soporte técnico, hasta los insumos requeridos para las tomas de muestra de PCR. Todo el equipo de PV Equip asumió este gran desafío desde el inicio, conociendo las responsabilidades que conlleva nuestra actividad y abrazando profundamente el sentido que otorga el aporte de cada uno de nuestros colaboradores.

En estos tiempos de pandemia, nuestros **proveedores** se han visto profundamente afectados, debiendo trabajar en condiciones excepcionales: alta demanda de productos a nivel global; capacidad limitada de producción por la incapacidad de conseguir materia prima, partes y piezas; afectación de la fuerza laboral por contagios en las zonas de producción; y finalmente, dificultades logísticas importantes que retrasan la llegada de embarques a nuestro país.

Asimismo, como empresa nos vimos obligados a introducir cambios en nuestros modelos de operación y de atención a clientes, provocando sin duda una afectación de la calidad de servicio, pero con el objetivo de **proteger a nuestros colaboradores** y además, asegurando la **continuidad operativa** requerida en este tipo de servicios esenciales. Por esta razón, a mediados de marzo migramos a un modelo de atención remoto donde más del 90% de las personas que trabajan en PV Equip dejaron de asistir a las dos oficinas con las que contamos (Santiago y Concepción). También organizamos equipos de trabajo presencial en nuestras instalaciones de Santiago, para atender los requerimientos logísticos y de soporte técnico, que indefectiblemente deben realizarse de manera presencial. Adicionalmente, cambiamos nuestro modelo logístico con el objeto de minimizar las posibilidades de contagios, y restringimos nuestra asistencia a los servicios clínicos a las estrictamente necesarias (principalmente las vinculadas al soporte técnico), promoviendo las actividades desarrolladas de manera remota.





Por las condiciones mencionadas anteriormente, reconocemos que no hemos podido cumplir con los estándares a los que nos comprometemos en nuestro modelo de gestión, y esta situación, sin duda, afecta la percepción de nuestros clientes sobre la calidad de servicio que mantenemos en nuestra operación. Si este es el caso, lamentamos profundamente la afectación de esta percepción, ya que somos una empresa con **foco en los clientes** y con un fuerte **compromiso profesional** por las actividades que desarrollamos. Sin embargo, quiero enfatizar que todos nuestros colaboradores han realizado incontables esfuerzos para tratar de no afectar la continuidad operativa, y las decisiones que hemos tomado nos permitieron continuar brindando nuestros servicios a pesar de la contingencia.

En la medida que las condiciones lo permitan, y cumpliendo estrictamente con los lineamientos de las autoridades sanitarias y gubernamentales, iremos avanzando en la normalización de nuestros procesos, con el objetivo de retomar los niveles operacionales pre-pandemia. Ante cualquier inquietud, los invitamos a contactarse con nuestro **Departamento de Atención a Clientes** a través de los canales digitales que hemos habilitado en este período, mediante correo electrónico a clientes@pvequip.cl; en el chat desplegado en nuestra página web www.pvequip.cl que funciona en horario comercial; o bien a nuestra línea telefónica principal (56) 2 2367-7800.

Quiero agradecer profundamente a los clientes que, a pesar de las limitaciones generadas por la situación mundial que nos afecta, aún mantienen un alto grado de comprensión y fidelidad hacia nuestros productos y servicios. El compromiso de todo el Equipo de PV Equip es mantener nuestros mayores esfuerzos para cumplir con sus expectativas y retornar, de manera segura, a los niveles de calidad de servicio que requieren nuestros clientes.

Atentamente,

Pablo Zapararte
Gerente General
PV Equip S.A.

