


Título:

RESPUESTA AL CLIENTE

Fecha: 11-ABR-2023	Factura: 20722	Clave de Queja: GAN/Q2023/011C2
Nombre de la Empresa o Institución: MEDPOL S.A DE C.V (Centro de Diagnóstico Ángeles S.A de C.V Sucursal Toluca).	Responsable de la Empresa o Institución: Centro de Diagnóstico Ángeles S.A de C.V Sucursal Toluca A quien corresponda	
Domicilio de la Empresa o Institución: Ganaderos 234-B Col. Granjas Esmeralda, alcaldía Iztapalapa C.P 09810 CDMX.	Teléfono: 5555019411	
Descripción de Queja Recibida: El cliente recorta el kit de conexión y curación catéter de hemodiálisis V con el antiséptico explotado lo cual ocasionó la contaminación de todos los demás insumos.		
Acciones Inmediatas Establecidas en atención a su Queja:		Fechas de cumplimiento:
Se determina realizar la reposición de 20 piezas al cliente y se incluirán en el siguiente pedido.		Siguiente pedido
Se determina realizar pruebas a los kits y pad con clorhexidina en la cámara de esterilización del proveedor GISESA para determinar su proceso de esterilización.		12-ABR-2023
Envío de carta a los clientes por el responsable sanitario del proceso de esterilización y sus etapas durante el proceso de cuarentena.		12-ABR-2023
Instruir a los vendedores para informar a los clientes que cualquier defecto de los productos, estos tienen que ser entregados físicamente para que se haga la investigación y así poder proceder en el cambio físico.		10-ABR-2023
Solicitud de facturas de los productos afectados en la queja.		10-ABR-2023
Acciones Correctivas Establecidas en atención a su Queja:		Fechas de cumplimiento:
Indicar al personal de transporte y/o logística de solicitar la firma de conformidad al cliente en la entrega de los productos.		10-ABR-2023
Compromisos:		
De acuerdo a la investigación realizada y con base en nuestra causa raíz cómo se determina que la queja no es procedente, debido a que por manejo y operación ajenos a nuestros procesos, no podemos visualizar las condiciones de los productos en los almacenes de los clientes, sin embargo se estará realizando la mejora continua en los procesos de logística y distribución, le comentamos que no tenemos situaciones semejantes con otros clientes, además que nuestros controles de distribución y logística, no reportan alguna situación adversa en la entrega de productos a sus almacenes.		
 Responsable Sanitario		