

CARTA RESPUESTA A CLIENTE

FECHA: 12-ABRIL-2023

CLIENTE: Centro de Diagnóstico Ángeles S.A de C.V Sucursal Toluca

PRODUCTO: Conexión y Curación de Catéter de Hemodiálisis V

LOTE: 100LP6227

FOLIO: GAN/Q2023/0011-C2

El presente es para enviarle un cordial saludo e informarle que hemos recibido su Queja, el cual agradecemos el gesto de hacernos saber el caso del problema, a la vez que le pedimos acepte nuestras más sinceras disculpas.

Estamos Trabajando en el plan de acción para evitar la recurrencia del evento, y de acuerdo a la investigación realizada y con base a nuestra causa raíz, le comunico lo siguiente:

Realizamos las siguientes acciones correctivas y preventivas:

- Se determina realizar la reposición de 20 piezas al cliente y se incluirán en el 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.
- Envío de carta a los clientes por el responsable sanitario del proceso de esterilización y sus etapas durante el proceso de cuarentena.
- 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.
- Solicitud de facturas de los productos afectados en la queja.
- Indicar al personal de transporte y/o logística de solicitar la firma de conformidad al cliente en la entrega de los productos.

Resultado:

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.

Sin más por el momento, le reiteramos nuestro compromiso para mantener la calidad de nuestros productos, le enviamos un cordial saludo y quedando a sus órdenes para cualquier duda o comentario al respecto

Atentamente



II. Alan Galicia Castillo
Responsable Sanitario