

## CARTA RESPUESTA A CLIENTE

FECHA: 13-ENERO-2023

**CLIENTE:** DU MOUNT IC S.A de C.V  
**PRODUCTO:** Paquete Estéril para Parto I  
**LOTE:** 10000005887  
**FOLIO:** GAN/Q2023/001-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:

- Revisar la OP para verificar si no presento alguna desviación o faltante de material.
- Abrir muestra de retención del lote entregado al cliente, y verificar si este también presenta faltante de insumos.
- Solicitar al cliente que habrá alguno de nuestros productos y haga revisión por faltante de material.
- Hacer reposiciones de dos paquetes al cliente (uno por defecto y uno por revisión).
- Se activa el formato de inspección por parte del supervisor GAN-FOR-FAB-01-05, independiente al formato de inspección por parte de calidad.
- Realizar el manual de atención a quejas por parte de los distribuidores, para que se programe la capacitación de la recepción y atención de las quejas de sus clientes y se dé respuesta de manera inmediata.

Resultado:

Se determina que la queja procede enviando la reposición de dos paquetes al cliente (uno por defecto y otro por reposición).

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