

CARTA RESPUESTA A CLIENTE

FECHA: 03-MAYO-2023

CLIENTE: OPERADORA DE HOSPITALES S.A DE C.V SUC. PEDREGAL
PRODUCTO: Punción Lumbar (Diagnostica)
LOTE: 100005992
FOLIO: GAN/Q2023/010-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 1 pieza al cliente y se incluirán en el siguiente pedido.
- Se determina realizar pruebas de empaque individual en los Hisopos de yodo, para incorporados a los paquetes.
- Envió a los clientes la política de atención y recepción de quejas, así como la solicitud de revisar los productos en la recepción y firmar de conformidad.
- 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 del producto.
- Instruir a los vendedores para informar a los clientes que de cualquier defecto de los productos, estos tienen que ser entregados físicamente para que se haga la investigación y así poder proceder con el cambio físico.

Resultado:

Se determina que la queja no procede por manejo y de operación del cliente.

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