

Título:

RESPUESTA AL CLIENTE

Fecha: 18-ABRIL-2023	Factura: 20260	Clave de Queja: GAN/Q2023/008C2
Nombre de la Empresa o Institución: MEDPOL S.A DE C.V (MENDINSE DE S. DE R.L. DE C.V).		Responsable de la Empresa o Institución: MENDINSE DE S. DE R.L. DE C.V.
Domicilio de la Empresa o Institución: Ganaderos 234-B Col. Granjas Esmeralda, alcaldía Iztapalapa C.P 09810 CDMX.		Teléfono: 5555019411
Descripción de Queja Recibida:		
<ul style="list-style-type: none"> • El Cliente Reporta mala calidad en el Paquete de Hemodinamia con las siguientes incidencias sucedidas de Utilización: • La Sabana de Especialidad Traspasa líquidos no los repele • Reporta que la Sabana Es Muy Diferente A La Que Venia En Anteriores Paquetes • La bolsa de empaque Secundario Es Muy Frágil (Bolsa De Plástico Adicional Para Proteger el empaque De Bolsa Papel Grado Medico) • En Cuanto a los recipientes: • Solo Trae 1 Vaso de 2 Onz ..- Antes Traía 4 Piezas • 2 Recipientes de 946ml Color Verde.- Antes Solo era 1 • La bandeja grande.- No trae las pestañas para detener las Guías de Catéteres y Antes Si Las Traía. • Mal Doblado de la envoltura que cubre al Paquete 		
Acciones Inmediatas Establecidas en atención a su Queja:		Fechas de cumplimiento:
Solicitar las 20 piezas defectuosas para ver el lote que se está reportando y el tipo de producto reportado en la queja.		18-ABR-2023
Sustitución de los insumos alternos que se llegaron ocupar por el desabasto del proveedor, tela sontara, bolsa tyvek, bandejas, con base a las especificaciones del producto en los registros sanitarios.		18-ABR-2023
Envío 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.		22-ABR-2023
Actualización del catálogo de productos 2023.		22-ABR-2023
Solicitud de facturas de los productos afectados en la queja.		22-ABR-2023
Revisión de estructuras con base al catálogo de productos.		22-ABR-2023
Acciones Correctivas Establecidas en atención a su Queja:		Fechas de cumplimiento:
Se realiza la programación de fabricación de las piezas afectadas para realizar el cambio físico.		MAY-2023
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.		ABR-2023
Compromisos:		
Se requiere revisar las piezas afectadas, para ver si el procedimiento quirúrgico utilizado, es el paquete adecuado para ese procedimiento, ya que aparecen insumos que son utilizados en otros procesos quirúrgicos.		



FORMATO

Numero de documento:
GAN-FOR-SGC-08-02

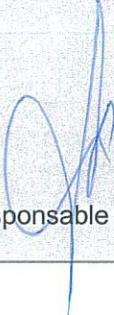
Versión:
02

Numero de hojas:
Página 2 de 2

Título:

RESPUESTA AL CLIENTE

De acuerdo a la investigación realizada y con base a nuestra causa raíz, hemos detectado que por desabasto de insumos, tuvimos la necesidad de reemplazar insumos de características semejantes a las que actualmente usamos no afecten su efectividad, el cual ya nos encontramos en la búsqueda con otros proveedores con acciones preventivas para mantener nuestros productos de calidad que nuestros clientes nos demandan.



Responsable Sanitario