

CARTA RESPUESTA A CLIENTE

FECHA: 14-ABRIL-2023

CLIENTE: Operadora a de Hospitales Ángeles S.A de C.V Sucursal Pedregal
PRODUCTO: Bata Quirúrgica Estéril grande
LOTE: 1000006314
FOLIO: GAN/Q2023/012-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 muestra de retención, realizando la prueba de velcro, pegado de cintas y medidas.
- Solicitar al cliente la muestra de la bata que están aceptando y/o utilizando, para revisar las medidas.
- Solicitar a los maquileros de batas, el reforzar las cintas, incluirles más silicón en el sellado con las batas vs las cintas de ajuste.
- Actualizar la lista de los productos con clave ALG, así como la relación y/o actualización del catálogo de productos.

Resultado:

Se determina que la queja no es procedente, debido a que las batas no presentan anomalías y es el único caso en el que se ha presentado, pues se visualiza que el cliente no considera las tallas adecuadas al utilizarlas con los médicos.

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