

CARTA RESPUESTA A CLIENTE

FECHA: 24-MAY-2023

CLIENTE: Operadora de Hospitales Ángeles S.A de C.V Sucursal Pedregal
PRODUCTO: Instalación de Catéter Central
LOTE: 1000006475
FOLIO: GAN/Q2023/013-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 revisa la muestra de retención, abriendo el kit de su empaque y se revisan los componentes completos.
- Se realiza la prueba del mango del bisturí y las pinzas Edson, el cual resulta favorable el funcionamiento.
- Se realizaron cambios físicos de 20 piezas al almacén del cliente.
- 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 con el cambio físico.
- Envío de la política comercial para los clientes, el cual menciona la dinámica de la recepción y atención a las devoluciones y/o quejas.

Resultado:

Se determina que la queja no es procedente, debido a la falta de evidencias del kit reportado por parte del cliente, ya que se han revisado las muestras de retención y el histórico del lote 1000006475 y no se registran no conformidades de los demás clientes, por lo que solo se realiza el cambio de las piezas reportadas.

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