

Título:

**RESPUESTA AL CLIENTE**

**Fecha:**  
09-JUN-2023

**Factura:**  
21804

**Clave de Queja:**  
GAN/Q2023/018C2

**Nombre de la Empresa o Institución:**  
MEDPOL S.A DE C.V  
(OPERADORA DE HOSPITALES ANGELES SA DE CV SUC. PEDREGAL)

**Responsable de la Empresa o Institución:**  
OPERADORA DE HOSPITALES ANGELES SA DE CV  
SUC. PEDREGAL  
A quien corresponda

**Domicilio de la Empresa o Institución:**  
Ganaderos 234-B Col. Granjas Esmeralda, alcaldía Iztapalapa C.P 09810 CDMX.

**Teléfono:**  
5555019411

**Descripción de Queja Recibida:**

El cliente reporta que los pads de alcohol siguen saliendo secos y/o inflados. Detecto el defecto en 43 kits, cada kit lleva 6 piezas de pads.  
En total requieren 258 piezas de pads como reposición.

**Acciones Inmediatas Establecidas en atención a su Queja:**

**Fechas de cumplimiento:**

Recolección y Reposición de las Pad's reportados.

JUN-2023

Revisión del reporte de esterilización con el proveedor de MAYCOSA.

JUN-2023

Notificación al proveedor del acontecimiento recibido al proveedor de Esterilización.

JUN-2023

**Acciones Correctivas Establecidas en atención a su Queja:**

**Fechas de cumplimiento:**

Se incrementa el nivel de inspección en la verificación del producto terminado y en el proceso de esterilización.

JUN-2023

Bloqueo del proveedor para el envío de producto para el proceso de esterilización, hasta que se haya tenido concluido las acciones correctivas de su proceso.

JUN-2023

**Compromisos:**

Seguimiento y vigilancia de los reportes de los clientes para atención a estas no conformidades además de incrementas los procesos inspección en las áreas de logística y distribución del producto.

De acuerdo a la investigación realizada y con base a nuestra causa raíz, hemos acordad en la reposición de los Pad's reportados.

Le informamos que este acontecimiento con base a nuestra investigación fue provocado durante el proceso de esterilización, por lo que ya estamos tomando las acciones correctivas y medidas necesarias para evitar que nuevamente se presente este tipo de acontecimientos.

Estaremos dando Seguimiento y vigilancia a todos los lotes fabricados y distribuidos para los clientes, además de atender a estas no conformidades para mejorar nuestros procesos, por lo que le estaremos haciendo la reposición de las pieza reportadas, mismos que se les estará enviando en su siguiente entrega.

Responsable Sanitario