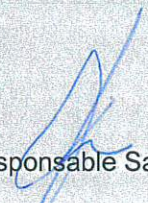


Título:

RESPUESTA AL CLIENTE

Fecha: 09-10-2023	Factura: 23020	Clave de Queja: GAN/Q2023/025C2
Nombre de la Empresa o Institución: MEDPOL S.A DE C.V (Sanatorio Trinidad S.A de C.V).	Responsable de la Empresa o Institución: Sanatorio Trinidad S.A de C.V 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: Se reportan toallitas secas y tegraderm en mal estado del Código: CAC001-16. El cliente solicita cambio físico de 19 piezas (paquetes).		
Acciones Inmediatas Establecidas en atención a su Queja:		Fechas de cumplimiento:
Recolección y Reposición de kid reportado.		27-SEP-2023
Revisión del reporte de esterilización con el proveedor de MAYCOSA.		OCT-2023
Notificación al proveedor del acontecimiento recibido al proveedor de Esterilización.		OCT-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.		SEP-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.		SEP-2023
Compromisos: Seguimiento y vigilancia de los reportes de los clientes para atención a estas no conformidades además de incrementar 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 acordado en la reposición del Kid reportado. 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		