

## CARTA RESPUESTA A CLIENTE

FECHA: 19-ABRIL-2023

**CLIENTE:** MENDINSE DE S. DE R.L. DE C.V.  
**PRODUCTO:** Paquete integral de hemodinámia.  
**LOTE:** 10000006177  
**FOLIO:** GAN/Q2023/008-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:

- Solicitar las 20 piezas defectuosas para ver el lote que se está reportando y el tipo de producto reportado en la queja.
- 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.
- 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.
- Actualización del catálogo de productos 2023.
- Solicitud de facturas de los productos afectados en la queja.
- Revisión de estructuras con base al catálogo de productos.
- Se realiza la programación de fabricación de las piezas afectadas para realizar el cambio físico.
- 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.

Resultado:

Se determina que la queja procede, 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.

## CARTA RESPUESTA A CLIENTE

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