

## CARTA RESPUESTA A CLIENTE

FECHA: 13-ABRIL-2023

**CLIENTE:** Soluciones Integrales Oftalmológicas Trina S.A de C.V  
**PRODUCTO:** Paquete Básico Estéril P/Cirugía Oftalmo  
**LOTE:** 1000006464  
**FOLIO:** GAN/Q2023/009-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 determina la reposición de una pieza al cliente y se le incluirá en el siguiente pedido.
- Se realiza queja al maquilador, para que se realicen acciones correctivas a sus procesos.
- Con base en las acciones correctivas proporcionadas del maquilador, se realizarán las visitas a sus instalaciones para ver la implementación de las mejoras a sus procesos.
- 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.
- Se realizara una inspección más rigurosa en el recibo del producto.

Resultado:

Se determina que la queja es procedente, debido a un defecto de maquila.

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