

## CARTA RESPUESTA A CLIENTE

FECHA: 10-FEBRERO-2023

**CLIENTE:** Hospital Ángeles Sucursal León S.A de C.V

**PRODUCTO:** Cómodo estándar verde

**LOTE:** M030000084

**FOLIO:** GAN/Q2023/006-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 realizar la reposición de la pieza (cómodo estándar verde) y se incluirá en el siguiente pedido.
- Reportar al proveedor de estafeta de las piezas rotas.
- Solicitud al fabricante de plásticos que modifique los materiales en la elaboración de los cómodos, incluyendo rigidez y flexibilidad.

Resultado:

Se determina que la queja procede debido a mala manipulación enviando la reposición de 1 pieza (Cómodo estándar verde).

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