

## CARTA RESPUESTA A CLIENTE

FECHA: 26-ENERO-2023

**CLIENTE:** PROTEMI S.A DE C.V S.A de C.V

**PRODUCTO:** kit de Punción Lumbar

**LOTE:** 1000LP5548

**FOLIO:** GAN/Q2023/005-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:

- Investigar y plan de acción de mejora con número de folio GAN/Q2023/005C2
- Por lo que me permito informarle el resultado de la investigación:
  1. Revisión de comité para analizar la queja.
  2. Revisión de la documentación de la queja.
  3. Revisión de la OP y especificación.

Resultado:

Se determina que la queja no procede debido al tiempo de almacenamiento después de la compra 01-jun-2022 por lo que se desconocen las condiciones de almacenamiento y manipulación del producto.

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