

## CARTA RESPUESTA A CLIENTE

FECHA: 12-ABRIL-2023

**CLIENTE:** Productos en Terapia Intensiva PROTEM S.A de C.V  
**PRODUCTO:** ONFALOCLISIS  
**LOTE:** 1000LP6009  
**FOLIO:** GAN/Q2023/007-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 una pieza al cliente y se incluirán en el siguiente pedido.
- Envío 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.
- Elaboración de instructivo de cuidado en los productos frágiles que se envían a clientes, para el proveedor logístico y clientes.
- Se determina realizar pruebas de empaque individual en los hisopos de yodo, para incorporarlos a los paquetes.
- Indicar al personal de transporte y/o logística de solicitar la firma de conformidad al cliente en la entrega de los productos.

Resultado:

Se determina que la queja no es procedente, debido a que por manejo y operación ajenos a nuestros procesos, no podemos visualizar las condiciones de los productos en los almacenes de los clientes, sin embargo se estará realizando la mejora continua en los procesos de logística y distribución.

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