

## CARTA RESPUESTA A CLIENTE

FECHA: 07-NOV-2023

**CLIENTE:** Hospital San Ángel INN Sur S.A de C.V  
**PRODUCTO:** Curación de Catéter I.V. Regular y Clorhexidina  
**LOTE:** 1000LP6643  
**FOLIO:** GAN/Q2023/026-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:

- Recolección y reposición de toallitas.
- Revisión del reporte de esterilización con el proveedor MAYCOSA.
- Notificación al proveedor del acontecimiento recibido al proveedor de Esterilización.
- Se incrementa el nivel de inspección en la verificación del producto terminado y en el proceso de esterilización.
- Bloqueo del proveedor para él envío de producto para el proceso de esterilización, hasta que se haya tenido concluido las acciones correctivas de su proceso.

Resultado:

Se determina que la queja procede debido a defecto provocado durante el proceso de esterilización.

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



*Recibo cambio físico de 10 Pcs*