

Título:

**RESPUESTA AL CLIENTE**

<b>Fecha:</b> 23-MAYO-2023	<b>Factura:</b> 21777	<b>Clave de Queja:</b> GAN/Q2023/014C2
<b>Nombre de la Empresa o Institución:</b> MEDPOL S.A DE C.V (VITALMEX INTERNACIONAL S.A. DE C.V).		<b>Responsable de la Empresa o Institución:</b> VITALMEX INTERNACIONAL S.A. DE C.V. A quien corresponda:
<b>Domicilio de la Empresa o Institución:</b> Ganaderos 234-B Col. Granjas Esmeralda, alcaldía Iztapalapa C.P 09810 CDMX.		<b>Teléfono:</b> 5555019411
<p><b>Descripción de Queja Recibida:</b> El personal de recibo al momento de hacer la recepción del material y abrir las cajas del producto ica001-08 se percata que el lote 10000006475 esta empacado en la caja con etiqueta de otro lote. El cliente solicita que se tenga la revisión del proceso que corresponda y se corrija el error ya que generaría un problema de control de lotes y trazabilidad del insumo en el Almacen del cliente.</p> <p>En adicional.- no correspondían las piezas facturas vs lotes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se facturaron 3 piezas del lote 1000006475 y recibieron 9 piezas</li> <li>• Se facturaron 27 piezas del lote 1000006509 y recibieron 21 piezas</li> </ul>		
<b>Acciones Inmediatas Establecidas en atención a su Queja:</b>		<b>Fechas de cumplimiento:</b>
Revisión de las salidas del Almacen de producto para su distribución.		23-Mayo-2023
Platicas con el personal de surtido o picking.		23-Mayo-2023
Implantación de reportes de revisión de salidas por el personal de vigilancia		22-Mayo-2023
Indicaciones al personal de ventas para revisión de precisa de salidas de productos		26-Mayo-2023
<b>Acciones Correctivas Establecidas en atención a su Queja:</b>		<b>Fechas de cumplimiento:</b>
Aumento en la Inspección en los picking para su liberación de producto para su distribución.		26-Mayo-2023
<p><b>Compromisos:</b> Seguimiento y vigilancia de los reportes de los clientes para atención a estas no conformidades además de incrementas los procesos inspección en las áreas de logística y distribución del producto.</p> <p>De acuerdo a la investigación realizada y con base a nuestra causa raíz, Se determina que el personal de Almacen tuvo un error de surtido, el cual el personal de inspección no realizo la salida y liberación del producto, asi también el personal de vigilancia y ventas, solo revisaron que los totales de las piezas surtidas correspondieran con la documentación.</p> <p>Sin embargo, estaremos dando Seguimiento y vigilancia a todos los lotes fabricados y distribuidos para los clientes además de atender a estas no conformidades para mejorar nuestros procesos.</p>		
 Responsable Sanitario		