


Título:

RESPUESTA AL CLIENTE

Fecha: 23-MAYO-2023	Factura: 21777	Clave de Queja: GAN/Q2023/014C2
Nombre de la Empresa o Institución: MEDPOL S.A DE C.V (VITALMEX INTERNACIONAL S.A. DE C.V).		Responsable de la Empresa o Institución: VITALMEX INTERNACIONAL S.A. DE C.V. A quien corresponda:
Domicilio de la Empresa o Institución: Ganaderos 234-B Col. Granjas Esmeralda, alcaldía Iztapalapa C.P 09810 CDMX.		Teléfono: 5555019411
Descripción de Queja Recibida: 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 1000006475 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 Almacén del cliente. En adicional.- no correspondían las piezas facturas vs lotes <ul style="list-style-type: none"> • Se facturaron 3 piezas del lote 1000006475 y recibieron 9 piezas • Se facturaron 27 piezas del lote 1000006509 y recibieron 21 piezas 		
Acciones Inmediatas Establecidas en atención a su Queja:		Fechas de cumplimiento:
Revisión de las salidas del Almacén 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
Acciones Correctivas Establecidas en atención a su Queja:		Fechas de cumplimiento:
Aumento en la Inspección en los picking para su liberación de producto para su distribución.		26-Mayo-2023
Compromisos: Seguimiento y vigilancia de los reportes de los clientes para atención a estas no conformidades además de incrementar los procesos inspección en las áreas de logística y distribución del producto. De acuerdo a la investigación realizada y con base a nuestra causa raíz, Se determina que el personal de Almacén tuvo un error de surtido, el cual el personal de inspección no realizo la salida y liberación del producto, así también el personal de vigilancia y ventas, solo revisaron que los totales de las piezas surtidas correspondieran con la documentación. 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.		
 Responsable Sanitario		