

CARTA RESPUESTA A CLIENTE

FECHA: 24-MAY-2023

CLIENTE: VITALMEX INTERNACIONAL S.A. DE C.V

PRODUCTO: Instalación de Catéter Central

LOTE: 1000006475

FOLIO: GAN/Q2023/014-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:

- Revisión de las salidas del Almacén de producto para su distribución.
- Pláticas con el personal de surtido o picking.
- Implantación de reportes de revisión de salidas por el personal de vigilancia.
- Indicaciones al personal de ventas para revisión de precisión de salidas de productos.
- Aumento en la Inspección en los picking para su liberación de producto para su distribución.

Resultado:

Se determina que la queja es procedente, debido a que el personal de Almacén tuvo un error de surtido, el cual el personal de inspección no realizó 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 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