

**CE.SGC – 240**

Bogotá, Septiembre 8 de 2015

Señores:

**LABORATORIOS BAGO**

**Ref.** Queja servicio prestado por ETLAMAG

Respetados señores:

Según la queja realizada por ustedes frente al servicio de ETALMAG S.A.S. lamentamos profundamente las diferentes situaciones presentadas; para nuestra compañía, BAGO es un cliente valioso el cual no ha tenido un trato adecuado de nuestra parte y somos conscientes de la gravedad del problema ocasionado, por tal razón queremos transmitirles nuestras más sinceras disculpas y responder frente a cada uno de los inconvenientes generados.

1. Para poder efectuar la solicitud de estudio de aumento de cupo y no se presente nuevamente estos inconvenientes, el personal encargado de ETALMAG se comunicara con ustedes para el respectivo trámite.
2. El producto que ya fue entregado en sus instalaciones, será facturado con el objetivo que pueda ser ingresado y legalizado en su sistema.
3. De ninguna manera la compañía ha condicionado a BAGO por ser una Multinacional Argentina, los inconvenientes presentados se han generado por incumplimiento en los procedimientos establecidos internamente y por tal razón las directivas de la misma realizaron revisión por medio de auditoria interna efectuada los días 3 y 4 de Agosto en la ciudad de Bogotá, con el objetivo de identificar estas no conformidades y emprender planes de acción frente a los mismos.
4. Entendemos que requieran validar la compra de producto con otros proveedores. ETALMAG realizara todas las correcciones pertinentes con el ánimo que no se vuelvan a realizar solicitudes a BAGO sobre el tiempo, detención de pedidos o devoluciones de producto.

Cordialmente,

Ing. Laura Camila Prada Fernández  
Jefe de Gestión de la Calidad  
**ETANOL DEL MAGDALENA S.A.S.**

María Isabel Escobar  
Gerente Administrativa y Comercial  
**ETANOL DEL MAGDALENA S.A.S.**