

**CE.SGC – 257**

Bogotá, Noviembre 13 de 2015

Señores  
**HERBACARE PHARMA SAS**  
**Atn. Sr. Andres Palacios**  
**Departamento de Compras**  
**Cali**

**REF. RESPUESTA CASO 576**

Respetado Cliente,

En atención al reclamo presentado por Ustedes donde se informa sobre la contaminación “olor desagradable” de 50 kilos de la materia prima SORBITOL SOLUCION 70% lote 05/2014, se realizó visita por parte de la Sra. Francy Salazar para realizar la inspección y trazabilidad del caso.

1. El producto fue despachado el día 09 de Septiembre con la remisión 6393 y la factura 6602 de 2015 por un total de 75 kilos, y al momento de la inspección solamente se evidenciaron 50 kilos en almacén, los otros 25 kilos ya habían sido consumidos en Septiembre sin novedad alguna.
2. El despacho fue realizado en garrafas blancas de un solo lote y cada una por 25 kilos, las cuales se destapan para realizar prueba organoléptica, como resultado para olor desagradable y no característico del producto.
3. Nuestra Política de Cambios y Devoluciones, previamente entregada al departamento de compras, establece como tiempo límite 5 días después de la entrega del producto para presentar estos casos, tiempo ampliamente superado en el caso de Herbacare Pharma SAS. De otra parte establece que el producto debe corresponder al 99.9% de la cantidad entregada y en este caso solo se dispone del 66% de lo despachado.

De acuerdo a las consideraciones expuestas, Etanoles del Magdalena SAS, acogiendo a los lineamientos de su Sistema de Gestión de Calidad, informa que no es procedente realizar el cambio o devolución de la materia prima.

Anexamos nuevamente nuestra Política de Cambios y Devoluciones, la cual agradecemos revisar con el personal involucrado, y se hagan las respectivas inspecciones de la materia prima una vez recibida la misma.

Esperamos de esta manera haber dado respuesta oportuna a su requerimiento y quedamos atentos de sus comentarios al respecto.

Cordialmente,



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