

**CE.SGC – 265**

Bogotá, Diciembre 30 de 2015

Señores

**LABORATORIOS QUIPROPHARMA LTDA.**

**Atn. Dra. Edith Suarez Garavito**

**Jefe Control de Calidad**

Ciudad

**REF. RESPUESTA CASO 592**

Respetado Cliente,

En atención al reclamo presentado por Ustedes donde se informa sobre “olor no característico” de 170 litros de la materia prima ALCOHOL ETILICO 96% lote 607A 080715, 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 25 de Septiembre con la factura 6679. Solo hasta el 11 de Noviembre dispusieron la materia prima para uso y al momento de la inspección solamente se evidenciaron 170 litros en almacén, los otros 30 litros ya habían sido consumidos para proceso de asepsia, momento al cual detectaron el olor residual a plástico.
2. El producto fue despachado en un tambor azul, el cual se encuentra debidamente etiquetado y se procede a sacar muestra del tambor, evidenciando el olor 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. Sin embargo teniendo en cuenta que el producto se almacena de manera adecuada hasta el momento de su uso, se hace una excepción y se procede a autorizar el cambio mano a mano del producto el cual se realizara la segunda semana del mes de Enero, según lo acordado.

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, ya que este tipo de excepciones no se realizaran nuevamente.

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.**