

Bucaramanga, 17 de abril de 2024

Señores  
**DELIK-POLLO**

**Asunto: RESPUESTA QUEJA**

En INOQUALAB SAS nos comprometemos a ofrecer a nuestros clientes un servicio eficaz, óptimo y oportuno, que cumpla con los más altos estándares de calidad; garantizando la idoneidad de nuestro equipo de laboratorio para satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Por lo tanto, valoramos enormemente la oportunidad de conocer de primera mano las situaciones que surgen en relación con la prestación de nuestros servicios, especialmente cuando los clientes perciben que no cumplen con nuestra política de calidad. Estas observaciones son fundamentales para fortalecer nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

A continuación, exponemos los hallazgos, análisis de causas y plan de acción en respuesta al caso expuesto:

**1. Hallazgos:**

- Entrega de resultados con información errónea, incluyendo la fecha de recepción y de ingreso
- Inconsistencia en la información del área de servicio al cliente en el formato de remisión, con algunos informes indicando "Área producción" y otros "NA".

**2. Análisis de causa:**

- Falta de claridad en los procedimientos internos para el ingreso de la remisión, lo que ha llevado a errores en la captura de la fecha de recepción y de ingreso.

- Ausencia de una casilla específica en el formato de remisión para especificar el área de trabajo, lo que ha generado discrepancias en la información proporcionada.

### 3. Plan de acción:

- Corrección inmediata de los informes con información errónea y envío de las versiones corregidas al cliente.
- Revisión y actualización de los procedimientos internos para incluir controles adicionales que garanticen la precisión de las fechas de recepción y de ingreso en los informes.
- Modificación del formato de remisión para agregar una casilla específica que permita especificar claramente el área de trabajo, asegurando que esta información se complete correctamente en todos los informes futuros.

Finalmente, ratificamos nuestro compromiso con el mejoramiento continuo de los procesos del laboratorio; y esperamos procurar la satisfacción de nuestros clientes y aliados a través de los principios de calidad, los cuales hacen parte de la identidad corporativa de INOQUALAB SAS

Atentamente,



**Edgar Ramírez Zuleta**

Dirección Administrativa y calidad  
Microbiólogo Industrial