

Bucaramanga, 13 de marzo de 2025

Señores
Café y Chocolate El Agrario

Asunto: RESPUESTA PETICIÓN

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; por lo que valoramos 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.

A continuación, exponemos los hallazgos y análisis de causas en respuesta a su inconformidad con nuestros servicios:

1. Hallazgos:

El resultado reportado a la muestra 2504605 no corresponde a la toma enviada, hice personalmente esta toma con las indicaciones que se deben de tener en cuenta a la hora de realizar tomar de laboratorio.

Además esta superficie la realicé personalmente a un molde nuevo que se le realizó un lavado y desinfección antes de la toma.

2. Análisis de causa:

Revisión de los resultados obtenidos:

- **Coliformes totales:** 48 UFC/ cm² (desviado)
- ***Escherichia coli*:** 20 UFC/cm² (desviado)
- **Mohos y Levaduras:** 0 mohos, 88 levaduras UFC/cm² (desviado)

Entendemos su preocupación respecto a los resultados obtenidos en las muestras enviadas. Sin embargo nuestro aporte como laboratorio es proporcionar resultados que permitan identificar oportunidades de mejora en los procesos, contribuyendo así a la calidad y seguridad de sus productos. Sin embargo, por su preocupación la muestra fue analizada nuevamente y se obtuvieron lo siguiente resultados:

- **Coliformes totales:** 23 UFC/ cm² (desviado)
- ***Escherichia coli*:** 8 UFC/cm² (desviado)
- **Mohos y Levaduras:** 0 mohos, 20 levaduras UFC/cm² (desviado)

Por lo cual, queremos informarle que, aunque la superficie hubiese pasado por un proceso de limpieza y desinfección, en caso de tener una alta carga microbiana, esta puede disminuir pero no eliminar por completo lo que se encuentra en la misma. Además, el material utilizado (Tubo) es especializado para la recolección de muestras en superficies, ya que contienen los siguientes compuestos: Cloruro de Sodio, Cloruro de Potasio, Cloruro de Calcio, Lecitina, Tiosulfato de Sodio, Tioglicolato de Sodio, Piruvato de Sodio, Bicarbonato de Sodio y Polisorbato 80. Estos componentes inactivan los desinfectantes presentes en las superficies como: amonios cuaternarios, amfotericidas, compuestos fenólicos, hexaclorofeno, formol, compuestos mercuriales entre otros.

Lo anterior asegura la preservación de la viabilidad de las células microbianas, evitando falsos negativos.

Como recomendación, sugerimos revisar y reforzar el procedimiento de limpieza y desinfección de superficies para garantizar su efectividad y minimizar el riesgo de contaminación en el producto.

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