

Bucaramanga, 25 de sept. de 2025

Señores,

AVINSA S.A.S

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; 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.

En atención a su solicitud formal hemos recibido y analizado con la máxima prioridad su comunicación en la que manifiestan su inconformidad por la ausencia de detección de *Salmonella spp.* y *Campylobacter spp.* En enjuagues de pollo remitidos a INOQUALAB durante los últimos 9 meses, y especialmente respecto al reciente evento de contaminación por materia fecal en uno de sus chillers. Agradecemos la confianza al notificarnos y lamentamos la preocupación generada.

Para dar una respuesta formal, el área de calidad ha realizado una investigación, identificando las posibles causas:

- ***Campylobacter spp***

1. Es un microorganismo muy sensible al oxígeno, frío y estrés ambiental; por lo que lo ideal para una adecuada recuperación del microorganismo en una muestra, es que pase el menor tiempo posible entre la toma y el análisis, manteniendo siempre la cadena de frío.

Sin embargo, a pesar de que se están cumpliendo los tiempos entre la toma y el análisis, el estrés al que se sometía el microorganismo pudo afectar su aislamiento en el medio de cultivo

Acción de mejora planteada: Para futuras recolecciones, se organizara la logística de recolección dando prioridad a este tipo de muestras, con el fin de disminuir el tiempo transcurrido entre la toma de la muestra por parte del cliente y el análisis realizado por INOQUALAB SAS

2. En el ensayo se utilizó caldo peptona tamponada como medio de transporte de la muestra con el objetivo de analizar *Salmonella spp*, *Escherichia coli* y *Campylobacter spp*; sin embargo este caldo es más selectivo para el crecimiento de los dos primeros microorganismos ya que aporta los nutrientes necesarios para los mismos.



Carrera 22 # 35 - 40
Edificio Apolo interior 224
Bucaramanga-Santander

Teléfono de contacto:

322 8513175
311 3529200

Contáctanos en nuestras redes:



Escríbenos:

comercial@inoqualab.com
comercial2@inoqualab.com
www.inoqualab.com

Ahora bien, para *Campylobacter spp* ofrece una base nutritiva, más no selectiva. Esto se debe a que el *microorganismo* no utiliza azúcares como fuente principal de carbono y carece de enzimas esenciales del metabolismo glucolítico, dependiendo principalmente de aminoácidos y compuestos orgánicos para su metabolismo energético. Esto último, según la ISO 10272-1 se lo aporta el caldo bolton.

Es de aclarar, que una vez llega la peptona con la muestra al laboratorio, se realiza el pase al caldo Bolton para su enriquecimiento selectivo y posterior incubación

Acción de mejora planteada: Uso de dos caldos para la toma y transporte de muestras:

1. Peptona tamponada para el análisis de *Salmonella spp* y *Escherichia coli*
2. Caldo Bolton para el análisis de *Campylobacter spp* para favorecer la recuperación y el crecimiento de este microorganismo, asegurando así una mayor sensibilidad en los análisis microbiológicos.

- ***Salmonella spp***

Se identificó que en algunos casos la carga microbiana es baja, por lo que se debe considerar más tiempo en los procesos de recuperación e incubación del ensayo, para aumentar la viabilidad y porcentaje de crecimiento de las células viables.

Es de aclarar, que de acuerdo con los intervalos establecidos en la ISO 6579-1/Amd 2020 estamos alineados al límite inferior

Acción de mejora planteada: Revisión de los intervalos establecidos de tiempo, según la ISO 6579-1/Amd 2020, realizando pruebas, aumentando paulatinamente los tiempos de recuperación e incubación para evaluar en estos casos cual es el lapso que permita favorecer la recuperación de *Salmonella spp* cuando la carga es débil.

ACCIONES GENERADAS

1. Revisión documental completa de cada análisis en cuestión: formularios de remisión, cadena de custodia, temperaturas y tiempos de transporte
2. Revisión técnica de los ensayos: verificación de los procedimientos aplicados, norma, lotes de medios y suplementos, controles positivos/negativos empleados y registros de incubación/atmósfera.
3. Ejecución de un método complementario molecular sobre los mismos para identificar material genético de células viables no cultivables, en caso de que existan condiciones de estrés que hayan afectado la recuperación por cultivo
4. Utilizar para la toma y transporte de muestra caldo Bolton para *Campylobacter spp*, y caldo peptona tamponada para *Salmonella spp* y *Escherichia coli* respectivamente



Carrera 22 # 35 - 40
Edificio Apolo interior 224
Bucaramanga-Santander

Teléfono de contacto:

322 8513175
311 3529200

Contáctanos en nuestras redes:



Escribenos:

comercial@inoqualab.com
comercial2@inoqualab.com
www.inoqualab.com

Lamentamos los inconvenientes ocasionados y agradecemos su retroalimentación, la cual es fundamental para fortalecer nuestro proceso de revisión interna antes de la entrega de resultados y mejorar la claridad de la documentación compartida con nuestros clientes. Entendemos la gravedad del hallazgo reportado y lo atenderemos con la máxima prioridad, con el compromiso de restablecer plenamente la confianza.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ISO 10272, 1. (2017). Microbiología de la cadena alimentaria: método horizontal para la detección y enumeración de *Campylobacter* spp. Suiza.

Vegge, C., Van Rensburg, M., & Rasmussen, J. (2016). Metabolismo de la glucosa a través de la vía Entner-Doudoroff en *Campylobacter* : un rasgo poco común que mejora la supervivencia y promueve la formación de biopelículas en algunos aislamientos. *Frontier in microbiology*.

Wang, K., & Feng, J. (2019). Detection and Quantification of Viable but Non-culturable *Campylobacter jejuni*. Canada: *Frontier in Microbiology*.

E. Ramirez

Firma:

Cargo: Dirección General



Carrera 22 # 35 - 40
Edificio Apolo interior 224
Bucaramanga-Santander

Teléfono de contacto:

322 8513175
311 3529200

Contáctanos en nuestras redes:



Esríbenos:

comercial@inoqualab.com
comercial2@inoqualab.com
www.inoqualab.com