

Bucaramanga, 12 de junio de 2025

Señores  
AVINSA SAS

### 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 petición con nuestros servicios:

#### 1. Hallazgos:

- **Retraso en la entrega de resultados:** Hemos confirmado que los retrasos en la entrega de los resultados no cumplieron con los plazos establecidos de 7 días hábiles, lo que ha tenido un impacto directo en sus auditorías internas y en su capacidad para cumplir con otros plazos críticos.
- **Envío de informes de resultados con errores de digitación:** Ausencia de verificación cruzada del dato digitalizado contra la hoja original antes de emitir el informe por un proceso manual y propenso a errores en la etapa de ingreso de información previa al análisis

#### 2. Análisis de causa:

##### 2.1 Retraso en la entrega de resultados

- **Error técnico del proveedor:** El software utilizado para la entrega de los resultados experimentó fallas técnicas que impidieron que el sistema pudiera cumplir con los tiempos establecidos para la entrega. Aunque el procedimiento y los plazos internos se habían cumplido correctamente, el error del proveedor impidió que el sistema funcionara como estaba previsto.
- **Falta de supervisión en el seguimiento del proveedor:** Aunque el problema fue originado por el proveedor, también hubo una falta de seguimiento adecuado a la implementación del software y a su correcto funcionamiento. Esto contribuyó a que no se identificara el fallo a tiempo, lo que retrasó la respuesta y la corrección del problema.

##### 2.2 Emisión de informe de resultados con información errónea

- **Error de transcripción:** Cometido al digitalizar los datos enviados por el cliente en formato físico. En el informe 2503103 se consignó erróneamente el galpón 2.1 en lugar del correcto, que era 1.1, y en la muestra 2504429 se digitó el lote 249, siendo el dato correcto el lote 17. Ambos errores se originaron durante la etapa de ingreso manual de información al sistema, antes de la emisión de los informes.
- **Falta de verificación cruzada** entre la hoja física suministrada por el cliente y la información digitalizada en el sistema del laboratorio. Actualmente, el procedimiento no contempla una etapa obligatoria de revisión por una segunda persona que garantice la fidelidad del dato ingresado frente al documento original antes de la emisión del resultado

### 3 Correcciones inmediatas

- Se enviaron los informes de resultados que se encontraban retrasados
- Se corrigieron los informes con los datos correctos del galpón y lote.

### 4 Plan de acción

A raíz de los hallazgos y el análisis de las causas, se han tomado las siguientes medidas correctivas:

#### 4.1 Retraso en la entrega de resultados:

- **Solución proporcionada por el proveedor:** Tras la queja formal presentada por nuestra parte, el proveedor del software ya ha corregido el error técnico y ha implementado mejoras en el sistema para evitar que este tipo de retrasos ocurran en el futuro. El sistema ha sido actualizado y probado para asegurar su funcionamiento dentro de los plazos establecidos.
- **Revisión de los procedimientos de supervisión y monitoreo:** Para evitar futuros problemas de este tipo, se implementará un sistema de seguimiento más riguroso del rendimiento del software. Esto incluirá auditorías del sistema y la revisión constante de los tiempos de entrega de los resultados para asegurar que se cumpla con el plazo de 7 días hábiles.
- **Compromiso con la entrega oportuna de resultados:** A partir de ahora, se garantizará que los resultados sean entregados de manera oportuna, cumpliendo siempre con el plazo de 7 días hábiles. Se establecerá un protocolo de comunicación claro y proactivo en caso de que se identifique cualquier inconveniente que pueda afectar el plazo, para que los usuarios finales estén debidamente informados con antelación.
- **Plan de Contingencia en caso de nuevas fallas:** Hemos acordado con el proveedor un plan de contingencia para casos futuros en los que el sistema pueda experimentar problemas técnicos. Este plan incluirá un soporte inmediato y un proceso de recuperación más rápido para evitar que se repitan los retrasos.

#### 4.2 Emisión de informe de resultados con información errónea

- Capacitación al personal que realiza la transcripción sobre la importancia de la precisión en datos críticos.

- Control aleatorio mensual de informes emitidos para verificar concordancia entre hoja fuente y sistema.
- Modificación del procedimiento de emisión de informes para incluir una etapa obligatoria de revisión cruzada en comparación con la remisión enviada por una segunda persona antes de liberar informes al cliente.
- Se implementó un módulo en el software que permite a los clientes digitalizar directamente los datos de sus muestras, evitando la transcripción manual.
- Se programará un seguimiento del uso del módulo durante los próximos dos meses para asegurar que:
  - El cliente lo está utilizando correctamente.
  - Se reducen los errores de ingreso de información.
- Se ofrecerá un taller o guía de uso al cliente clave sobre cómo ingresar correctamente la información en el módulo.

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 general  
Microbiólogo Industrial