

Bucaramanga, 1 de febrero de 2025

Señores
ORTIZ Y COMPAÑÍA S.A.S./COLOMBO ALEMANA

Asunto: RESPUESTA PETICION

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, análisis de causas y plan de acción en respuesta a su inconformidad con nuestros servicios:

1. Hallazgos:

De manera atenta solicito realizar revisión de los siguientes resultados por valores desviados y /ó inconsistencia en el resultado

Documento 2501195:

- ✓ Nombre del Manipulador (Hector Ojeda)
- ✓ Resultado de coliformes totales se encuentra desviado con un valor de 18 UFC/mano, El operador del equipo se realizó el procedimiento de limpieza y desinfección de manos en compañía del laboratorio, en el lavamamos donde se tomó la muestra **2501190**.
- ✓ Resultado de Ecoli se encuentra desviado con un valor de 29 UFC/mano, El operador del equipo se realizó el procedimiento de limpieza y desinfección de manos en compañía del laboratorio, en el lavamanos donde se tomó la muestra **2501190**.

Documento 2501190:

- ✓ Resultado de coliformes totales se encuentra conforme con un valor de 0 UFC/100 mL, con esta agua se realizó la limpieza de manos el operador de la muestra **2501195**

2. Análisis de causa y respuesta

Tras la revisión de los resultados obtenidos:

- **Coliformes totales:** 29 UFC/mano (desviado)
- **Escherichia coli:** 18 UFC/mano (desviado)
- **Resultados en agua:** 0 UFC/ mL para coliformes totales y E. coli

Es importante aclarar que los resultados obtenidos en el agua no tienen relación con la contaminación encontrada en las manos del manipulador. La presencia de coliformes totales y E. coli en las manos del operador sugiere que, al momento del lavado, la carga bacteriana inicial era alta y que el proceso de lavado y desinfección no se realizó de manera uniforme en todas las zonas de la mano. Esto podría haber dejado áreas sin una limpieza efectiva, lo que explicaría la detección de microorganismos en la muestra tomada.

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

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.

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