

Bucaramanga, 7 de mayo de 2024

Señores  
INDUNILO SAS

**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.

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

**1. Hallazgos:**

- Falla en la cotización realizada por el laboratorio aliado y por ende nuestra transcripción al cliente
- No acordar con anterioridad al proceso analítico el método adecuado para determinar grasa según la matriz a analizar.

**2. Análisis de causa:**

- El laboratorio aliado cuenta con software diferentes uno para su proceso de cotización y otro en la parte operativa, lo que ocasionó error al cotizar por desconocimiento del personal de servicio al cliente.
- No se llegó a cabo una comunicación eficaz con el cliente para sugerir los métodos de análisis en la determinación de grasa, según la matriz a analizar.

**3. Plan de acción:**

- El laboratorio aliado actualizo el catálogo de ensayos, de tal modo que el equipo Comercial tenga a su disposición la información clara y precisa sobre los métodos y técnicas que aplican según las matrices recibidas. Así mismo, las matrices cotizadas

inicialmente para humedad (NTC 6375:2019 Cereales y productos cereales. Determinación del contenido de humedad) y acidez (AOAC 920.124. Acidity of Cheese) fueron actualizadas respectivamente por las siguientes: Procedimiento interno PO 151 Determinación de Humedad y Sólidos Totales y NTC 4978:2001 Leche y productos lácteos. Determinación de la acidez titulable - método de referencia.

Por otro lado, el área de calidad de INOQUALAB SAS ajusta y socializa el proceso de generar cotizaciones con aliados a la persona responsable, para garantizar la coherencia entre la cotización, los métodos y la matriz a analizar lo que nos permitirá emitir un resultado confiable y de ayuda en la toma de decisiones de nuestros clientes.

- Los informes con las actualizaciones de los métodos ya fueron revisados, aprobados y remitidos nuevamente a su correo.
- Para el caso específico del método de determinación de grasa, donde no se pudo utilizar el método solicitado (Gerber), el laboratorio aliado no cuenta con esta prueba para la matriz de leche en polvo y la explicación es por qué el método de Hidrólisis ácido-básica es más eficiente en la recuperación de grasa a medir, ya que implica la descomposición de la grasa de la leche mediante ácido, seguido de la neutralización con una base. Este proceso permite la separación de la grasa para su posterior medición. Aunque es más lento que el Método Gerber, se considera más preciso para determinar el contenido de grasa en cualquier muestra.

Finalmente, nos disculpamos frente a los inconvenientes que esta situación haya podido generar y 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