

Bucaramanga, 12 de junio de 2025

Señores
FRUEXCOL LTDA

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

1. Hallazgos:

- Error en la digitación: Tras una revisión minuciosa de los informes generados para las muestras 2508708 (Antes LyD) y 2508709 (Después LyD), se identificó que el error en los resultados fue ocasionado por un fallo en la digitación entre los valores "8" y "0". Este error de transcripción generó una inconsistencia en el número de mohos reportados, reflejando un aumento anómalo del valor de 3 mohos a 8 mohos en la muestra después del proceso LyD.
- Incumplimiento del procedimiento de revisión y aprobación: Aunque existía un procedimiento claramente definido para la revisión y aprobación de informes, se constató que no se cumplió con todos los pasos establecidos. La revisión de los datos y la validación de los resultados no se realizó con la rigurosidad necesaria, lo que permitió que el error pasara desapercibido y el informe fuera aprobado sin las debidas comprobaciones.
- Falta de verificación adicional en el control de calidad: En el proceso de control de calidad, que debía haber incluido una verificación adicional de los resultados antes de la emisión final del informe, no se siguieron los protocolos establecidos. Esto permitió que el error en los datos no fuera detectado antes de la entrega del informe al cliente.

2. Análisis de causa:

- Incumplimiento del procedimiento establecido (Causa raíz): La causa principal del error fue el incumplimiento de las etapas descritas en el procedimiento de revisión y aprobación de los informes. Aunque el procedimiento estaba claramente establecido, no se siguió de manera rigurosa durante el proceso de revisión, lo que permitió que el error de digitación no fuera identificado ni corregido antes de la entrega de los resultados.

- Falta de conciencia sobre la importancia de la verificación (Causa Subyacente): Aunque existen procedimientos establecidos, la desconexión entre la persona que ingresa los datos, el revisor y el aprobador, sumada a una falta de comprensión de la importancia de seguir el procedimiento de verificación, permitió que el error de digitación no fuera detectado a tiempo. Cada responsable se centró únicamente en su tarea sin una coordinación efectiva ni una verificación exhaustiva, lo que resultó en una revisión superficial del informe y la omisión del error.
- Déficit en la retroalimentación entre las etapas del proceso: No hay un flujo adecuado de retroalimentación entre quienes ingresan los datos, revisan los informes y los aprueban. Este vacío en la comunicación y la retroalimentación contribuyó al incumplimiento del procedimiento de verificación, ya que los equipos no compartieron adecuadamente información sobre posibles inconsistencias o errores previos.

3. Plan de acción

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

- Capacitación en la Importancia de la verificación de los informes: Se llevará a cabo una capacitación adicional con todo el personal involucrado en la revisión de informes para enfatizar la importancia de seguir estrictamente los procedimientos establecidos, así como la relevancia de la validación de los datos antes de su aprobación.
- Implementación de un sistema de supervisión: Se establecerá un sistema revisión interna periódica para monitorear el cumplimiento de los procedimientos de revisión y aprobación. Esto permitirá detectar a tiempo posibles desviaciones y garantizar que se sigan las mejores prácticas en el control de calidad.
- Revisión y mejora del procedimiento de verificación: Se actualizará el procedimiento de revisión y aprobación de informes de resultados para incluir una verificación adicional por parte de un cuarto colaborador que supervise todas las etapas de la revisión de informes. Además, se implementarán herramientas tecnológicas de apoyo para facilitar la identificación temprana de posibles errores.

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