

Bucaramanga, 12 de Julio de 2024

Señores

JARRIS 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:**

- Se identificó que el análisis de patógenos no se incluyó en el informe de la muestra M4: salsa ensalada César 2403315.
- La revisión inicial indicó que puede haber inconsistencias similares en otros informes de estudios de vida útil.

**2. Análisis de causa:**

- El informe de la muestra M4 se completó sin incluir el análisis de patógenos debido a un error humano durante la transcripción de los resultados.
- Deficiencias en la capacitación del personal encargado de la revisión y emisión de informes, lo que contribuyó al error.
- Los controles de calidad actuales no detectaron la omisión del análisis de patógenos antes de la emisión del informe.
- Error en los análisis seleccionados por el SOFTWARE en el momento de la emisión de los resultados, aunque la muestra se hubiese analizado con los patógenos requeridos

**3. Plan de acción:**

- Realizaremos una revisión exhaustiva del informe de la muestra M4: salsa ensalada César 2403315 para identificar la falta del análisis de patógenos.
- Corregiremos el informe y añadiremos los resultados del análisis de patógenos. Este proceso se llevará a cabo con la mayor celeridad posible para minimizar cualquier impacto en sus operaciones.

- Se actualizará el formato "F-GCA-17 para que permita realizar verificaciones de forma virtual e incluya casillas con observaciones de los análisis requeridos en cada una de las muestras.
- Proporcionaremos capacitación adicional a nuestro personal en la revisión y emisión de informes para mejorar la precisión y reducir la posibilidad de errores.
- Fortaleceremos nuestros controles de calidad internos para detectar y corregir errores antes de que los informes sean emitidos.

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