



Al responder citar: S-CO-SSP-SA-2025-6668



Destinatario: anónimo

Fecha: 10/03/2025 02:43 pm

Folios: 1

Tipo: Comunicaciones Externas

Anexos:

Dependencia: UNIDAD DE SALUD AMBIENTAL

GED

S-CO-SSP-SA-2025-6668

Manizales, lunes 10 de marzo de 2025

Señor;  
Anónimo  
MANIZALES

ALCALDIA  
DE MANIZALES

**ASUNTO:** Respuesta E-CO-2025-6006 QUEJA

Cordial saludo,

En atención a la queja E-CO-2025-6006, relacionada con pérdida de empaque al vacío de alimentos, temperaturas no idóneas de conservación, pérdida de cadena de frío y desgaste y corrosión en mallas donde se alojan los productos en supermercado olímpica ubicada en el centro comercial mallplaza se llevaron a cabo actividades de inspección y vigilancia, a cargo de la ingeniera de alimentos Alejandra Valencia Suarez, con el fin de evaluar las condiciones de almacenamiento, conservación y otros factores que pudieran haber dado lugar a dicha situación.

Inicialmente se verifican los sistemas de refrigeración y especialmente de congelación encontrándose dentro de los rangos óptimos (-18°C y -20°C), las fluctuaciones de temperatura pueden darse por periodos de descanso del equipo y apertura constante por parte de clientes del supermercado, se realiza verificación de registros de temperaturas de todos los equipos de frío al igual que soportes de su mantenimiento, se deja la necesidad de aumentar los recorridos realizados por las diferentes áreas constatando el cierre adecuado de refrigeradores y congeladores por parte de clientes del supermercado evitando cambios de temperatura en los alimentos.

Se procede a la verificación de los productos almacenados, constatando que no se observa presencia de empaques con fisuras, deterioro visible ni irregularidades que pudieran comprometer las características organolépticas del producto, El personal encargado del supermercado explica que las patas, cabeza y filetes de pollo son reempacados bajo estrictas condiciones higiénicas para minimizar el riesgo de contacto directo con los clientes al ser exhibidos a granel, así como para evitar el contacto directo del producto con las superficies del congelador. No obstante, se aclara por parte de encargados que no se especifica que estos productos deban ser empacados al vacío, sino que el empaque utilizado cumple la función de barrera para prevenir la posible contaminación cruzada y

alteración del alimento, en cumplimiento con las buenas prácticas de manipulación y el control de riesgos microbiológicos.

Así mismo se verifica por parte de encargada de la Unidad de Salud Ambiental las fechas de vencimiento de los productos exhibidos, encontrándose todos dentro de su vida útil.

Posteriormente, se realizó un recorrido por las instalaciones de la tienda con el fin de identificar otros factores de riesgo que pudieran estar ocasionando los defectos objeto de esta queja, encontrándose lo siguiente:

- El establecimiento presenta condiciones adecuadas tanto en cuanto a los equipos como a las condiciones higiénico-sanitarias en las áreas de recepción, surtido y exhibición de productos.
- Debido a los altos volúmenes de productos que manejan, se cuenta con protocolos establecidos para la retirada del mercado de aquellos productos que, tras su exhibición, se identifique que puedan representar un riesgo para la salud del consumidor, estos productos son llevados al área de no conformidades o averías con el fin de retirar del mercado los que presentan daños en el empaque, fechas próximas de vencimiento u otras anomalías y no son aptos para la venta. Se verificó también el registro implementado por parte del supermercado para estas actividades.

Se deja como indicación aumentar las frecuencias de revisión de productos en exhibición, con el fin de cubrir los horarios de mayor afluencia de clientes y garantizar el retiro de la totalidad de productos que por pérdidas de vacío, daños en sus empaques o alteración de sus características propias puedan generar insatisfacción o un foco de riesgo para el consumidor, así mismo Se deja la necesidad de verificar constantemente el almacenamiento de los alimentos, teniendo en cuenta las condiciones que puedan conllevar a pérdida de vacío como lo son: manipulación de clientes, condiciones ambientales, golpes, fluctuaciones bruscas de temperatura y condiciones de transporte que pueden comprometer la integridad del empaque.

Con respecto al deterioro de equipos de almacenamiento se realiza verificación y se identifica que las pequeñas partes en deterioro no entran en contacto directo con el alimento, ya que este cuenta con empaque primario lo que mínima el riesgo de contaminación y alteración. Se verifican condiciones de limpieza y desinfección, así como registros de seguimiento en planilla de dicha actividad.

De acuerdo con la inspección del pescado fresco refrigerado en exhibición, se verificó que la temperatura interna del producto es de 4°C, lo cual se encuentra dentro de los parámetros establecidos. No obstante, se solicita de manera inmediata que los pescados sean cubiertos en su totalidad con el hielo utilizado y se incremente la frecuencia de refuerzo de hielo a lo largo del día, asegurando que los productos estén completamente cubiertos por largos periodos. Además, se



verifica que el hielo empleado para este fin provenga de agua potable y que no represente ningún riesgo de contaminación para el alimento.

En virtud de lo anterior, se ha dado cumplimiento a la revisión correspondiente dando respuesta a la queja.

Atentamente,

**LUZ ANGELICA SALAZAR ARISTIZABAL**  
**Jefe Unidad Salud Ambiental**  
**C.C. 30.317.164**

Elaborado por:  
Alejandra Valencia Suarez  
Ingeniera de alimentos-contratista