



S-CO-SSP-SA-2025-6674

Manizales, lunes 10 de marzo de 2025

Señor;
Anónimo
MANIZALES

ASUNTO: Respuesta E-CO-2025-6086 QUEJA

Cordial saludo,

En atención a la queja E-CO-2025-6086, relacionada con pérdida de empaque al vacío de jamón serrano marca "la factoría gourmet", en Carulla Manizales ubicada en el centro comercial cable plaza 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.

Durante la inspección, se verificaron las condiciones de almacenamiento del producto, así como las condiciones higiénico-sanitarias, conforme a lo establecido en la Resolución 2674 de 2013. Además, se comprobaron las temperaturas de los equipos donde se exhiben dichos alimentos, las cuales se encontraron dentro de los parámetros óptimos (2°C), verificándose también que las condiciones higiénico-sanitarias de los mismos cumplieran con los estándares establecidos, evidenciando procedimientos adecuados de limpieza y desinfección.

Seguidamente se verifican los productos en exhibición empacados al vacío del supermercado evidenciando dos unidades de jamón serrano marca "la factoría gourmet" lote 121224, fecha de vencimiento 12/10/2025 con peso neto 100 g cada uno con pérdida de vacío por lo cual se realiza destrucción voluntaria por parte del establecimiento, cabe resaltar que la pérdida de vacío, puede dar lugar a ingreso de oxígeno favoreciendo el crecimiento de microorganismos y causar la descomposición del producto afectando su seguridad y calidad, así mismo la exposición al aire puede desencadenar reacciones de oxidación en el alimento disminuyendo su vida útil.

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.

Asimismo, se verificaron las temperaturas de varios productos cárnicos almacenados en el mismo equipo de refrigeración, encontrándose que dichas temperaturas eran adecuadas según la naturaleza y composición de los productos.

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 este tipo de establecimientos, 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 de la tienda 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.

Finalmente se emite concepto de idoneidad sanitaria con la aplicación de acta con enfoque de riesgo para establecimientos con preparación de alimentos, dando un porcentaje de cumplimiento del 81% favorable con requerimientos.

En virtud de lo anterior, se ha dado cumplimiento a la revisión correspondiente dando respuesta a la queja. Se anexa acta de inspección y vigilancia donde se especifica la respectiva destrucción realizada.

Atentamente,



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

Elaborado por:
Alejandra Valencia Suarez
Ingeniera de alimentos-contratista

En Manizales, a los 7 días del mes de Marzo de 2025, se hicieron presentes los funcionarios Alejandra Valencia Suarez de Secretaría de Salud Pública MZ en el establecimiento denominado: Carulla Manizales Propietario o Representante Legal Juan Carlos Calleja ubicado en Carrera 23 # 65-149 Nivel 01, NIT 890900608-9 Teléfono: 3052204931 fax o correo electrónico gerencia334@grupo-exito.com con el fin de Realizar actividades de Inspección y Vigilancia La visita fue atendida por Juliana Arbolada Mandoza identificado con C.C. 24331569 en calidad de Gerente Punto a quien se le informó el objeto de la visita.

OBJETIVO DE LA VISITA:

Realizar actividades de Inspección y Vigilancia en atención a queja E-CO-2025-6086

ANTECEDENTES:

SI

NO

X

DESARROLLO DE LA VISITA (DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ENCONTRADA):

Se realiza visita al establecimiento Carulla Manizales con el fin de atender a queja E-CO-2025-6086, se informa el motivo de la visita la cual es atendida por gerente del punto. inicialmente se verifica la existencia del alimento relacionado en queja "Jamon Serrano" Marca la Factoria Gourmet lote 121224, al realizar dicha verificación del producto mencionado y de los existentes con empaque al vacío en el supermercado se identifican 2 unidades de Jamon Serrano con pérdida de vacío y presencia de lixiviado en su empaque por lo cual para minimizar el riesgo se realiza destrucción voluntaria por parte del establecimiento de las 2 unidades de Jamon Marca la factoria Gourmet Lote 121224. Cabe resaltar que la pérdida de vacío, puede dar lugar a ingreso de oxígeno favoreciendo el ingreso o crecimiento de microorganismos y causar la descomposición del producto afectando su seguridad y calidad, Así mismo la exposición al aire puede desencadenar reacciones de oxidación en el alimento disminuyendo su vida útil.

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 puedan comprometer la integridad del empaque.

Adicionalmente se verifican condiciones de conservación del alimento, se verifica temperatura de refrigeración 2°C. (dentro de los parámetros) se realizó verificación de registros de temperatura del equipo durante el último mes y condiciones higiénico sanitarias del mismo, con sus respectivos registros de limpieza conforme a los Procedimientos

OBSERVACIONES:

Operativos Estandarizados de limpieza definidos por el supermercado.

Finalmente se procede a realizar destrucción voluntaria y disposición en canchero de residuos de 2 unidades Jamon Serrano marca La Factoria Gourmet lote 121224 Venc: 12/09/2025
Peso Neto: 100g

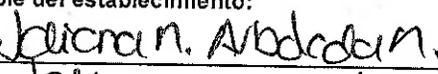
Para constancia se firma por quienes intervinieron en la presente diligencia el día 7 del mes de Marzo de 2025, de acuerdo a la normatividad sanitaria vigente.

Por la Entidad Territorial

Firma: 
Nombre: Alejandro Valencia Suarez
Documento de identidad: 1053832827
Cargo: Ingeniera de alimentos

Firma: _____
Nombre: _____
Documento de identidad: _____
Cargo: _____

Responsable del establecimiento:

Firma: 
Nombre: Jelicra N. Arboleda M.
Documento de identidad: 24371569
Cargo: Gerente

Firma: _____
Nombre: _____
Documento de identidad: _____
Cargo: _____