

Bucaramanga, 16 de sept. de 2025

Señores,

BACCA RODRIGUEZ S.A.S

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.

En atención a su solicitud formal respecto a lo reportado en grasa trans en la tabla nutricional y lo reportado en el informe F-2517089, en el cual no se incluyeron las gráficas de cromatografía, nos permitimos dar respuesta brindando la claridad y la trazabilidad técnica correspondiente.

1. Reporte de grasas trans

El informe inicial incluyó el reporte de grasas trans, parámetro que no debía haberse informado. Esta situación se debió a que el analista transcribió directamente la información remitida por el laboratorio aliado sin validar previamente la pertinencia de incluir dicho resultado. Reconocemos que debió realizarse una verificación más rigurosa antes de la entrega del informe, sin embargo una vez recibida su observación, se procedió de inmediato a realizar la corrección correspondiente, asegurando que el resultado final estuviera conforme a lo establecido en la normativa vigente.

2. Soportes analíticos

Normalmente, este tipo de gráficas no hacen parte de los entregables al cliente, salvo que se soliciten con anterioridad al análisis. Hasta el momento no habíamos recibido solicitudes de este tipo, por lo cual no fueron remitidas en el informe inicial. No obstante, tras su requerimiento, se solicitó la información al laboratorio subcontratado **y será compartida con ustedes como adjunto a esta respuesta**



Carrera 22 # 35 - 40
Edificio Apolo interior 224
Bucaramanga-Santander

Teléfono de contacto:

322 8513175
311 3529200

Contáctanos en nuestras redes:



Escríbenos:

comercial@inoqualab.com
comercial2@inoqualab.com
www.inoqualab.com

Sin embargo, con el fin de evitar la recurrencia de esta situación, hemos definido un plan de acción que incluye lo siguiente:

1. **Revisión técnica obligatoria previa a la entrega de informes:** Se implementará una validación interna por parte del área técnica para confirmar que los parámetros incluidos en cada informe correspondan únicamente a los exigidos por la normativa vigente y a lo solicitado por el cliente.
2. **Capacitación al personal analista y de revisión:** El equipo será capacitado en la importancia de verificar la pertinencia de cada parámetro reportado y en la correcta interpretación de la normativa, reforzando la responsabilidad en la revisión de la información recibida de laboratorios aliados.
3. **Gestión con laboratorios subcontratados:** Se establecerá una comunicación más precisa con los laboratorios aliados para definir claramente los entregables según las solicitudes de los clientes.

Lamentamos los inconvenientes ocasionados y agradecemos su retroalimentación, ya que nos permite fortalecer nuestro proceso de revisión interna antes de la entrega de resultados y mejorar la claridad en la documentación compartida con nuestros clientes.

E. Ramirez

Firma:

Cargo: Dirección General



Carrera 22 # 35 - 40
Edificio Apolo interior 224
Bucaramanga-Santander

Teléfono de contacto:

322 8513175
311 3529200

Contáctanos en nuestras redes:



Esríbenos:

comercial@inoqualab.com
comercial2@inoqualab.com
www.inoqualab.com

Data file:

C:\CHEM32\1\DATA\2025-08-13\FAMES 2025-08-13 16-23-48\2217-A.D

Sample name:

2217-A

Description:

Instrument:

GC 7890A

Sample type:

Sample

Injection date:

8/14/2025 12:15:38 AM

Location:

Vial 107

Acq. method:

FAMES CICTA.M

Injection:

1 of 1

Analysis method:

FAMES CICTA.M

Injection volume:

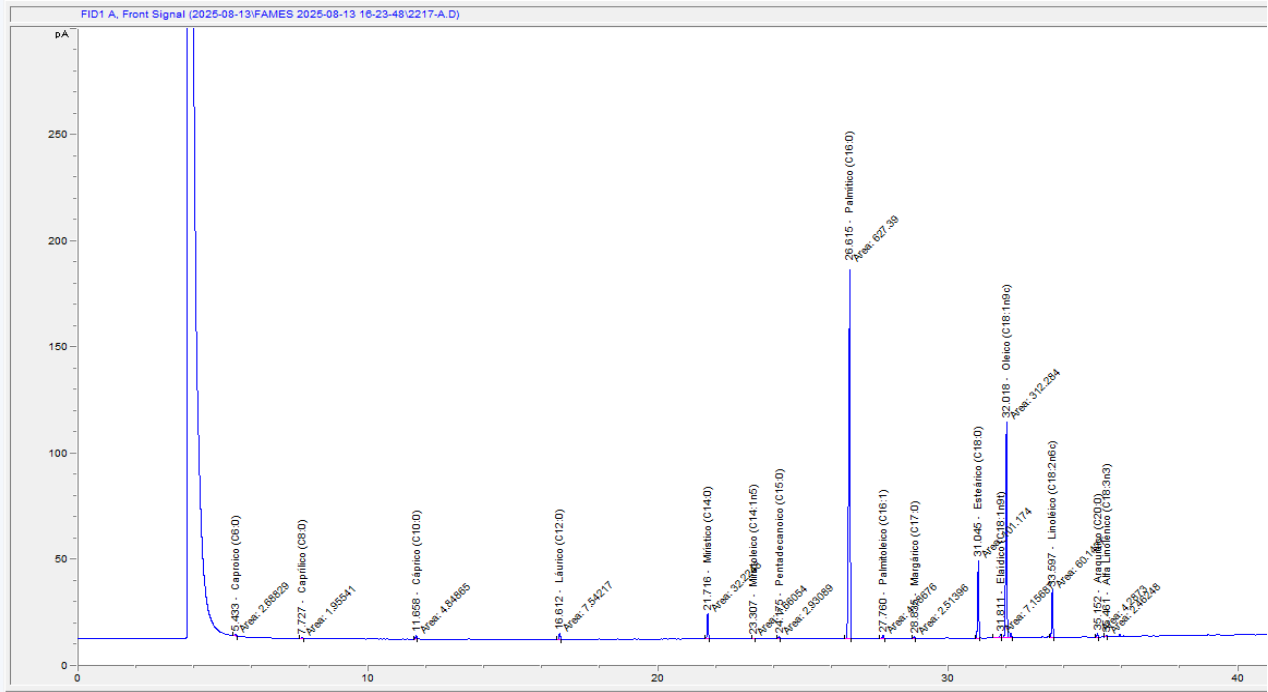
2.000

Last changed:

9/8/2025 9:37:43 AM

Acq. operator:

SYSTEM



Name	RT	Area	Peak_AreaPerc	Height	Amount	Unit
Caproico (C6:0)	5,433	2,6883	0.23	0,8204	0	
Caprílico (C8:0)	7,727	1,9554	0.17	0,639	0	
Cáprico (C10:0)	11,658	4,8486	0.41	1,715	0	
Láurico (C12:0)	16,612	7,5422	0.64	2,7643	0	
Mirístico (C14:0)	21,716	32,2248	2.74	12,0064	0	
Miristoleico (C14:1n5)	23,307	1,6605	0.14	0,601	0	
Pentadecanoico (C15:0)	24,175	2,9309	0.25	1,0636	0	
Palmitico (C16:0)	26,615	627,3904	53.37	176,3565	0	
Palmitoleico (C16:1)	27,76	4,1868	0.36	1,3586	0	
Margárico (C17:0)	28,835	2,514	0.21	0,9233	0	
Esteárico (C18:0)	31,045	101,1735	8.61	36,6958	0	
Elaidico (C18:1n9t)	31,811	7,1569	0.61	1,6879	0	
Oleico (C18:1n9c)	32,018	312,2838	26.57	101,8829	0	
Linoléico (C18:2n6c)	33,597	60,1427	5.12	22,2816	0	
Araquidico (C20:0)	35,152	4,2873	0.36	1,5538	0	
Alfa Linolénico (C18:3n3)	35,461	2,4625	0.21	0,9109	0	

Elaboró

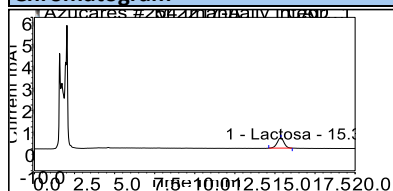
Ing. Químico.
Sergio M. Pico

Chromatogram and Results

Injection Details

Injection Name:	M 2217-A	Run Time (min):	20,00
Vial Number:	RA7	Injection Volume:	10,00
Injection Type:	Unknown	Channel:	CAD_1
Calibration Level:		Wavelength:	n.a.
Instrument Method:	Azúcares	Bandwidth:	n.a.
Processing Method:	Vitamina D	Dilution Factor:	1,0000
Injection Date/Time:	14/ago/25 18:06	Sample Weight:	1,0000

Chromatogram



Integration Results

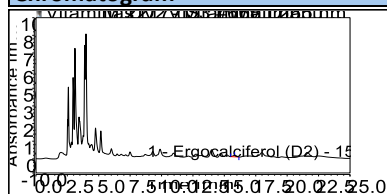
No.	Peak Name	Retention Time min	Area pA*min	Height pA	Relative Area %	Relative Height %	Concentration g/100g
n.a.	Fructosa	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
n.a.	Glucosa	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
n.a.	Sacarosa	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
1	Lactosa	15,380	2,304	4,619	100,00	100,00	n.a.
n.a.	Maltosa	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Total:			2,304	4,619	100,00	100,00	

Chromatogram and Results

Injection Details

Injection Name:	M 2217 (Vitamina D)	Run Time (min):	25,00
Vial Number:	RA3	Injection Volume:	50,00
Injection Type:	Unknown	Channel:	UV_VIS_1
Calibration Level:		Wavelength:	265
Instrument Method:	Vitaminas D2 - D3	Bandwidth:	n.a.
Processing Method:	Vitaminas D2 - D3	Dilution Factor:	1,0000
Injection Date/Time:	08/ago/25 13:49	Sample Weight:	1,0000

Chromatogram



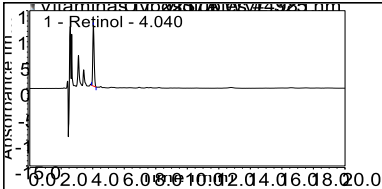
Integration Results

No.	Peak Name	Retention Time min	Area mAU*min	Height mAU	Relative Area %	Relative Height %	Amount
1	Ergocalciferol (D2)	15,820	0,341	1,058	100,00	100,00	n.a.
n.a.	Colecalciferol (D3)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Total:			0,341	1,058	100,00	100,00	

Chromatogram and Results

Injection Details			
Injection Name:	2217A	Run Time (min):	20,00
Vial Number:	GA3	Injection Volume:	20,00
Injection Type:	Unknown	Channel:	UV_VIS_1
Calibration Level:		Wavelength:	325
Instrument Method:	Retinol	Bandwidth:	n.a.
Processing Method:	Quantitative	Dilution Factor:	1,0000
Injection Date/Time:	06/ago/25 12:19	Sample Weight:	1,0000

Chromatogram



Integration Results							
No.	Peak Name	Retention Time min	Area mAU*min	Height mAU	Relative Area %	Relative Height %	Amount
1	Retinol	4,040	1,172	11,667	100,00	100,00	n.a.
n.a.	Tocoferol	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
n.a.	Betacarotenos	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Total:			1,172	11,667	100,00	100,00	