

Página 1 de 20 SGC/GN/PO/006 Rev01 – 17/01/2019

PROCEDIMIENTO OPERATIVO PARA LA COORDINACION ENTRE EL CLIENTE Y COORPORACION LABER

Rev.	Fecha	Objeto de la revision
0	06/02/2016	Primera edición del procedimiento 7.2.
01	17/01/2019	Se incorpora un documento resumen para los envíos de muestras por mensajería y actualización de requisitos técnicos

Elaborado: Pilar Barreiro Trastoy

Revisado y Aprobado: Antón García Vázquez

Fdo.: PBT

Fecha: 17/01/2019

Fdo.: AGV

Fecha: 17/01/2019



Página 2 de 20 SGC/GN/PO/005 Rev01 – 17/01/2019

ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN	3
2 ALTA DE CLIENTES	3
3 SOLICITUD DE PRESUPUESTO	5
4 SOLICITUD DE RECOGIDAS Y ANÁLISIS	6
5 ENVÍO DE MUESTRAS	8
6 RECEPCIÓN Y REGISTRO	10
7 RESULTADOS	11
8 FACTURACIÓN8 FACTURACIÓN	15
9 RECLAMACIONES Y/O ASESORAMIENTO	15
10 ANEXOS	17



Página 3 de 20 SGC/GN/PO/005 Rev01 – 17/01/2019

1 INTRODUCCIÓN

El objetivo principal de Corporación Laber, Laboratorio y Consultoría, S.L. es garantizar unos servicios de calidad y una comunicación eficaz con el cliente.

Por ello, en este procedimiento se procede a describir el funcionamiento operativo de la empresa en cuanto a la relación con el cliente, especificando los procesos que han de seguirse y los interlocutores que van a participar en ellos, siempre en aras de ofrecer un mayor apoyo técnico y logístico al cliente y al mismo tiempo evitar demoras y retrasos innecesarios e indeseables en la prestación de los servicios solicitados.

El procedimiento operativo de coordinación con el cliente, pasa por los siguientes estadios:



Puede obtener la información relativa a las autorizaciones o acreditaciones de las que es titular Corporación Laber, y a los ejercicios intercomparativos en los que participa, en nuestra página web www.labersl.com o a través de nuestro departamento de Calidad en el correo electrónico calidad@labersl.com

2 ALTA DE CLIENTES

Para darse de alta como cliente o modificar los datos ya existentes, tanto sean administrativos como de contacto (dirección, teléfono, etc.), será necesario rellenar la ficha de alta de clientes y enviarla al fax 981700836 o al correo electrónico contabilidad@labersl.com

Es esencial que la información esté siempre actualizada para el correcto funcionamiento del servicio.

Corporación Laber tiene implantado y certificado un Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo a la norma UNE-EN ISO 14001, y en coherencia con nuestro compromiso con el respeto



Página 4 de 20 SGC/GN/PO/005 Rev01 – 17/01/2019

al medioambiente seguimos una política tendente a "Papel Cero" en nuestras comunicaciones, por lo que, la comunicación administrativa se hará preferiblemente de forma electrónica y tanto facturas como informe de ensayos, previa aceptación del cliente en la propia ficha de alta, serán enviados por vía telemática.

Modelo de ficha de apertura de cuenta a clientes (vid anexo I):

SOLICITU	D APERTURA DE CUE	NTA DE CLIENTE
POR FAVOR,		ANLO AL FAX 981700836 O AL CORREO ELECTRÓNICO ad@labersl.com
RAZÓN SOCIAI	ù:	
DOMICILIO SO	CIAL:	
C.POSTAL/PRO	OVINCIA:	
C.I.F.:		
TELÉFONO:		FAX:
PERSONA DE O	CONTACTO:	
CALIDAD:		
	ombre: rreo electrónico:	
ADMINISTR	ACIÓN:	
	ombre: rreo electrónico:	
DIRECCIÓN PA	RA ENVÍO MATERIAL:	
ENVÍO DE FAC	TURA EN FORMATO ELECTRÓNIC	CO:
SI 🗆	CORREO ELECTRÓNICO:	
NO 🗆	DIRECCIÓN ENVÍO FACTURA:	
ENVÍO DE INFO	ORMES DE ENSAYO EN FORMATO) ELECTRÓNICO:
SI 🗆	CORREO ELECTRÓNICO:	
NO 🗆	DIRECCIÓN ENVÍO INFORMES:	
FORMA DE PAG	GO	
PRIMERA OPERA	ACIÓN MEDIANTE TRANSFERENCIA	PREVIA
FORMA DE PAGO	O OPERACIONES SUCESIVAS:	
 RECIBO 	DOMICILIADO A 30 DÍAS F.F. 🗌	
DIA DE PAGO:		
DOMICILIACIÓN	BANCARIA: Cúbrase el documento de	Orden de domiciliación de adeudo directo SEPA adjunto.
Firmado:		
Nombre y cargo e	n la empresa:	Fecha:
serán incorporados a S.L. Puede ejercer s	un fichero cuya finalidad es la gestión profesio sus derechos de acceso, rectificación, cancelac el DNI) dirigida a CORPORACIÓN LABER, LA	a que sus datos personales, recogidos en cualquiera de nuestros medio onal por parte de CORPORACIÓN LABER, LABORATORIO Y CONSULTORÍA ción y oposición al tratamiento de sus datos personales mediante escrito BORATORIO Y CONSULTORÍA, S.L. , Vía Nobel, 7 15890 Santiago de

Para cualquier duda o aclaración respecto a este punto y/o a la cumplimentación de la ficha de alta puede contactar con nuestro departamento de contabilidad en:

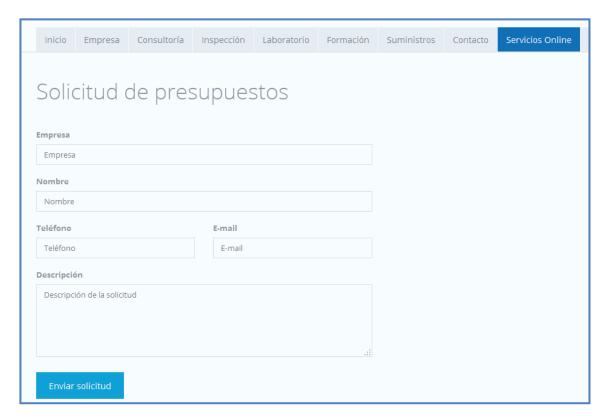


Página 5 de 20 SGC/GN/PO/005 Rev01 – 17/01/2019

3 SOLICITUD DE PRESUPUESTO

La solicitud de un presupuesto se podrá realizar a través del departamento comercial de Corporación Laber:

- en el contacto de correo electrónico comercial@labersl.com o
- a través de la página web www.labersl.com, en el apartado "Laber Laboratorio" pinchando en la pestaña "Servicios Online"/ "solicitud de presupuestos".



Uno de nuestros comerciales se pondrá en contacto con el cliente, proporcionándole a la mayor brevedad posible una propuesta técnica y económica adecuada a su solicitud.

El sistema de calidad de Corporación Laber contempla que todas las muestras que van a ser analizadas deberán tener un presupuesto asociado y aceptado por el cliente.

En el caso de que se reciban en el laboratorio muestras sin presupuesto previo aceptado, se generará un presupuesto automático el cual le será enviado para su aceptación.

El proceso de análisis <u>no comenzará</u> hasta que se reciba el presupuesto aceptado y el cliente haya dado su conformidad a las condiciones técnicas y económicas, en la forma indicada en el propio presupuesto (bien a través del envío por correo electrónico del presupuesto firmado y escaneado, bien a través del envío del documento original firmado)



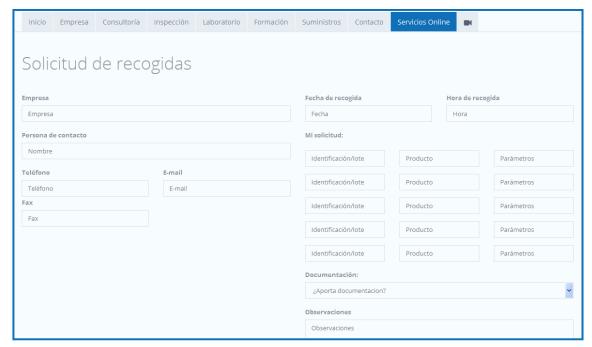
Página 6 de 20 SGC/GN/PO/005 Rev01 – 17/01/2019

4 SOLICITUD DE RECOGIDAS Y ANÁLISIS

Las recogidas de las muestras y solicitudes de análisis se gestionarán, al menos, con <u>24</u> <u>horas de antelación</u> al envío de las muestras al laboratorio o al día previsto para su recogida por la empresa de mensajería.

La solicitud se formalizará:

- enviando un correo a gestionmuestras@labersl.com
- en el número de teléfono: 981 701 641
- a través de la página web www.labersl.com en el apartado "Laber Laboratorio" pinchando en la pestaña "Servicios Online"/ "solicitud de recogidas".



Las muestras deberán adjuntar la HOJA DE ENVÍO DE MUESTRAS cubierta en el mismo paquete en el que se envía la muestra, y dentro de una bolsa zip para que llegue en perfecto estado.

Además, se enviará escaneada al correo electrónico <u>gestionmuestras@labersl.com</u> o a <u>logistica@labersl.com</u> el mismo día del envío de la muestra, para garantizar que la solicitud esté en el laboratorio con antelación a la llegada de la muestra.

En el caso de que el cliente no disponga de la hoja de envío de muestras, podrá solicitarla en los correos electrónicos mencionados anteriormente, rellenando el formulario en la página web o en el número de teléfono: 981 701 641.

Tanto si es por vía email o a través del formulario de la página web, es importante indicar la siguiente información:

- Nombre del cliente o empresa
- Persona de contacto, teléfono y email
- Fecha y hora de recogida de la muestra



Página 7 de 20 SGC/GN/PO/005 Rev01 – 17/01/2019

Identificación o lote, descripción del producto y los parámetros a realizar de la muestra a enviar.

Modelo de hoja de envío de muestras (vid anexo II)

Valaber Laboratorio	ENVÍO D	E MUESTRAS		mail: logistica@labersl.com SGC-GN-PG-005 Rev.10 A2	
DATOS CLIENTE:					
EMPRESA:		Persona de contac	cto:		
TELF:		e-mail:			
FECHA DE ENVÍO:	HORA:				
CARÁCTER DE LA MUESTRA:		ENVIADO POR:			
□ AUTOCONTROL □ OFICIAL		□MENSAJERÍA	□SUS MEDIOS	□MEDIOS LABORATORIO	
SOLICITUD DEL CLIENTE:					
ID PROI	ристо	Р	PARÁMETROS /	PROTOCOLO	
SE APORTA DOCUMENTACIÓN:	SI NO	,			
OBSERVACIONES A LA RECOGIDA:					
En el recuadro de ID, marque el códig	o con el que identifica e	l producto. Los producto	s dehen identificarse	con etiquetas o	

En el recuadro de ID, marque el código con el que identifica el producto. Los productos deben identificarse con etiquetas o con rotuladores permanentes.

Cantidad mínima de muestra:

Alimentos parte comestible: Microbiología: 150 g, Físico-Químico:150 g, Nutricional: 200g, Biotoxinas: 150q.

Aguas: Microbiología o potabilidad: 1000 ml, Residual: 2000 ml

Para muestras oficiales o dependientes de autorización consultar con nuestro departamento de logística

Tierras/Lodos: 250 g

Mantener dos copias de/registro; una de las copias será para el cliente y la otra para el laboratorio.

NOTA IMPORTANTE: Resulta imprescindible la concreción de los parámetros cuyo análisis se solicita, evitando generalizaciones tales como "microbiología", ya que, los parámetros concretos a que este tipo de expresiones se refiere, habrán de ser verificados y confirmados con el cliente antes de dar inicio al análisis para evitar interpretaciones incorrectas de la solicitud, lo que puede provocar dilaciones innecesarias.

En caso de que en el presupuesto se haga referencia a un Protocolo, puede indicar el nombre del protocolo en la casilla **PARÁMETROS / PROTOCOLO**



Página 8 de 20 SGC/GN/PO/005 Rev01 – 17/01/2019

Para cualquier aclaración respecto a este punto puede contactar con nuestro departamento de logística y gestión de muestras en <u>logistica@labersl.com</u>, <u>gestionmuestras@labersl.com</u> o en el 981 701641

4.1 SOLICITUD DE MATERIAL

El material necesario para la toma de muestras y su posterior envío al laboratorio será proporcionado por Corporación Laber.

La solicitud de material (neveras, botes, bolsas, sobres de mensajería...) deberá ser tramitada enviando la solicitud a la dirección de correo electrónico gestiónmuestras@labersl.com.

Para realizar correctamente la solicitud de material será necesario que se detalle:

- Wombre del cliente o empresa
- Dirección de envío del material
- Tipo y cantidad de material solicitado
- Parámetros a analizar
- Teléfono y persona de contacto

El material solicitado será enviado a través de una mensajería a la dirección requerida una vez recibida y aprobada la solicitud del cliente.

5 ENVÍO DE MUESTRAS

Para el correcto envío de las muestras al laboratorio será preciso tener en cuenta diversos aspectos a fin de que el producto llegue en condiciones óptimas para ser analizado.

Corporación Laber cuenta con un sistema de recogidas organizado en rutas para dar servicio a las empresas en función de sus necesidades y trabaja además con diversos servicios de mensajería, para este último caso disponemos de un documento resumen con la información importante a tener en cuenta a la hora de preparar el envío, este documento se envía a los clientes que envían las muestras por mensajería.

Una vez aceptado el presupuesto y solicitada la recogida, la forma de gestionar el traslado de la muestra al laboratorio se le propondrá por nuestro departamento de logística.

NOTA IMPORTANTE: Corporación Laber asume los costes del transporte de las muestras, bien en recogida en ruta, bien a través del envío de la mensajería, siempre que en cada envío los análisis solicitados sumen un mínimo de 100 euros de facturación. En caso de no llegar a este mínimo, se les facturará junto a las muestras enviadas un importe por mensajería de 10 euros.

5.1 ACONDICIONAMIENTO DE LA MUESTRA

Se deberá tener en cuenta los diferentes tipos de muestras a la hora de preparar el envío y actuar según proceda como se describe a continuación:



Página 9 de 20 SGC/GN/PO/005 Rev01 – 17/01/2019

Alimentos

Deberá identificarse la muestra con el código que aparece en la hoja de envío, e introducir la muestra en:

- Una bolsa de cierre zip perfectamente cerrada.
- Una tarrina perfectamente cerrada.
- Un envase de venta
- Otro envase adecuado y debidamente precintado.

La cantidad mínima de muestra a enviar será en función del parámetro a analizar y siempre será sobre la parte comestible:

Microbiología: 150 g
Físico-químico: 150 g
Nutricional: 200 g
Biotoxinas: 150 g

Siempre que sea posible, se deberá enviar una muestra para cada tipo de determinaciones para los que se solicite análisis (una muestra para análisis microbiológico, otra para análisis físico-químico,...)

Aguas

Deberá identificarse cada botella con el código que aparece en la hoja de envío de muestra e introducirla dentro de una nevera, bolsa isotérmica o caja junto con bloques refrigerantes.

Cantidad mínima de muestra: en función del tipo de agua se enviará:

- 📽 1 litro para aguas potables o microbiología.
- 2 litros para aguas residuales.

Tierras, lodos

Deberá rellenarse el bote y cerrar herméticamente la tapa, identificar la muestra con el código que aparece en la hoja de envío de muestra y poner la muestra dentro de la nevera, bolsa isotérmica o caja junto con bloques refrigerantes.

La cantidad mínima de muestra a enviar serán 250 g.

5.2 EMBALAJE DE LA MUESTRA

Para el envío de las muestras preparadas según lo indicado en el apartado 5.1 se utilizará uno de los siguientes embalajes

- Neveras: la nevera deberá enviarse dentro de uno de los sobres de mensajería identificado con la dirección de envío de Laber.
- Bolsas isotérmicas: las bolsas se enviarán dentro de uno de los sobres de mensajería identificado con la dirección de envío de Laber.



Página 10 de 20 SGC/GN/PO/005 Rev01 – 17/01/2019

En cajas: Por el tipo de servicio que ofrecen las mensajerías que Corporación Laber trabaja habitualmente, la mercancía en cajas ha de presentarse en cajas individuales, sin paletizar, identificadas correctamente de manera independiente y sin exceder el peso máximo de 24 kg por caja y debidamente precintadas

Si el envío constara de más de una caja, habrán de identificarse además a través de una identificación que deje constancia del número total (ej. 1 de 4, 2 de 4...)

En el envío de productos refrigerados o congelados ha de prestar especial atención a la cadena de frío, indicando esta circunstancia a nuestro departamento de logística y utilizando envases apropiados al efecto (estériles, incluyendo bloques refrigerantes, ice blocks...)

Para que todos los paquetes lleguen en perfectas condiciones a Corporación Laber, deberán enviarse <u>perfectamente cerrados y embalados</u>, evitando de esta forma, roturas o derrames de las muestras.

Para evitar pérdidas o desvíos todos los bultos tendrán que estar <u>perfectamente identificados</u> con la dirección del laboratorio:

Corporación Laber C/Vía Nobel nº7- Pol. Ind. del Tambre 15890 – Santiago de Compostela (A Coruña) Tl: 981701641

Ante cualquier duda ante el embalaje, condiciones de envío o cantidad mínima de las muestras a enviar, contacte previamente al envío con nuestro departamento de logística:

<u>logistica@labersl.com</u> o el teléfono de contacto 981 701 641

5.3 MUESTRAS URGENTES

En el caso de tratarse de una muestra urgente, se deberá comunicar al departamento de Logistica en el correo electrónico gestionmuestras@labersl.com o logistica@labersl.com, en el cual se gestionará las muestras prioritarias y se coordinará con los responsables de laboratorio comprobando la viabilidad y los plazos previstos, según el volumen de trabajo y el número total de priorizaciones.

Esto puede suponer un coste adicional dependiendo del parámetro y el plazo solicitado.

6 RECEPCIÓN Y REGISTRO

Las muestras son recibidas en Corporación Laber el día siguiente de su envío.

Una vez recibidas las muestras en el laboratorio, se registran en el LIMS (Laboratory Information Management System) para poder iniciar el análisis de la muestra.



Página 11 de 20 SGC/GN/PO/005 Rev01 – 17/01/2019

En el registro se detalla la información recogida en la hoja de envío que el cliente adjuntará con la muestra, tal como:

- Wombre del cliente o empresa
- El presupuesto asociado
- Tipos de muestra
- Análisis tipo/parámetros
- Descripciones y referencia o lote de la muestra
- Sistemas de calidad o Legislación si resulta de aplicación

En el caso de que el cliente desee realizar una ampliación o modificación de los datos recogidos en la hoja de envío de solicitud de análisis, deberá comunicarlo a la mayor brevedad al correo electrónico logistica@labersl.com o gestionmuestras@labersl.com.

7 RESULTADOS

7.1 CONSULTA DE ESTADO DE LAS MUESTRAS Y RESULTADOS

El cliente podrá consultar el estado de las muestras en el correo electrónico logistica@labersl.com , llamando al número de teléfono 981701641 o en la página web de Corporación Laber (www.labersl.com).

El acceso a través de la página web requiere unas claves de usuario y contraseña que, en función del volumen de movimientos del cliente, Corporación Laber puede decidir facilitar. Puede consultar los términos de concesión de estas claves en contabilidad2@labersl.com

Si dispone de estas claves, puede acceder a los informes de resultados a través de los siguientes pasos:

I.- Acceda a la página web en el apartado Laber laboratorio



II.- En la pestaña "Servicios Online" pinche en "Consulta de resultados"



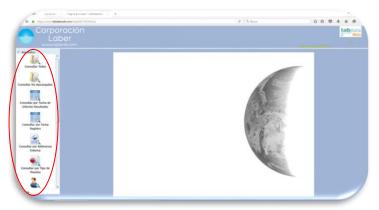
Página 12 de 20 SGC/GN/PO/005 Rev01 – 17/01/2019



III.- Introduzca el código de usuario y contraseña que le será solicitado:



IV.- Elija la forma de consultar los resultados de entra las diversas opciones: todos, por fecha, por tipo de muestra...



7.2 ENVÍO DE RESULTADOS

Los informes de resultados de las analíticas se emitirán una vez las muestras estén finalizadas y validadas por la dirección técnica del laboratorio.

Se dispone de un servicio gratuito de alertas rápido en caso de detección de patógenos.

Se enviarán por correo electrónico automáticamente a los contactos que aparecen en la ficha del cliente desde la dirección de correo electrónico logistica@labersl.com.

En el caso de que tengan activada las claves web para consultar los informes, estos se grabarán automáticamente en la web y podrán acceder al histórico de resultados. En el momento en que se finalizan y suben los informes a la página web, se envía en automático un correo electrónico a los correos de ficha de cliente notificando que tiene informes nuevos disponibles.



Página 13 de 20 SGC/GN/PO/005 Rev01 – 17/01/2019

Para incluir o dar de baja alguna dirección de email se deberán poner en contacto en los correos electrónicos gestionmuestras@labersl.com o logistica@labersl.com.

Para cualquier o aclaración de la consulta de resultados online puede contactar con:

<u>contabiliad2@labersl.com</u> o en el teléfono de contacto 981 701 641

7.3 REQUISITOS INFORMATIVOS DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

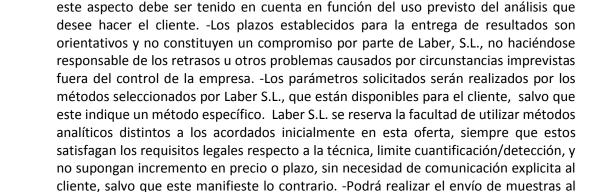
- 4 1.1.- Muestras de agua. 1.1.1.- Aguas de consumo, continentales, residuales y piscina: Para el control microbiológico se debe indicar la presencia o no de biocida/desinfectante (cloro libre,....) y si ha sido inactivado en caso de presentar al tomar la muestra mediante la adición de un neutralizante (Tiosulfato,...). Para el control físico-químico la muestra NO debe presentar neutralizante (Tiosulfato,...) del desinfectante residual dado que puede influir en los ensayos, de remitirse una muestra con neutralizante para este ensayo esta condición se indicará en el informe de ensayo. La muestra debe llegar al laboratorio lo antes posible y en un periodo inferior a un día desde la toma de muestras. Si no se cumplen estas condiciones podría reducirse la fiabilidad de los resultados. Si, pese a ello, nos remite una muestra en otras condiciones solicitando que sea analizada, se procederá al análisis, pero en los casos en los que el tiempo empleado para el almacenamiento y transporte exceda el tiempo máximo recomendado será detallado en el informe de ensayo. En los casos en los que se solicite radiactividad y los valores obtenidos para actividad alfa total, beta total, beta resto y/o tritio supere los límites máximos establecidos en la legislación vigente, será necesario realizar un conjunto de análisis complementarios específicos para determinar la Dosis Indicativa Total (DIT), que serán valorados una vez concretadas las pruebas necesarias en cada caso, siempre que el contrato no tenga incluidas estas pruebas explícitamente. En aquellas muestras de agua en las que se solicite análisis de nitratos y que debido a su contenido en materia orgánica interfiera en la cuantificación de estos por el método de referencia, Laber S.L., valorará la realización del parámetro en diferentes condiciones de ensayo. 1.1.2.- Agua para control de Legionella: 1.1.2.1.- Método basado en ISO 11731:1998 -La muestra debe llegar al laboratorio lo antes posible y preferentemente en plazo de 1 día, sin que trascurran más de 2 días, desde la toma de muestra. -No deben de transcurrir más de 5 días al concentrado de Legionella. -Los datos sobre la toma de muestra que se deben de aportar para hacerlos constar en el informe de ensayo son, la fecha de toma de muestra, la presencia o no de biocida y si este ha sido inactivado en la toma de muestra mediante la adición de un declorante. -Si no se cumplen las condiciones anteriores podría reducirse la fiabilidad de los resultados. Si, pese a ello, nos remiten una muestra solicitando que sea analizada, se procederá al ensayo pero se reflejará en el boletín de análisis.
- 1.2.- Muestras de alimentos. 1.2.1.- En el caso de parámetros dentro del alcance de la acreditación (https://www.enac.es/documents/7020/cb160209-2124-450c-8d14-7da5b6d1b8d0), se procederá a realizar el ensayo por el método acreditado, a excepción de los casos en que el cliente especifique otro método en la solicitud o en el presupuesto aceptado. 1.2.2.- La técnica de cribado de placas para la detección de inhibidores del desarrollo microbiano es un método de screening, en caso de positivo se



Página 14 de 20 SGC/GN/PO/005 Rev01 – 17/01/2019

recomienda confirmar por cromatografía. 1.2.3.- Los métodos ELISA para la determinación de residuos son métodos de screening para los cuales ante resultados "no negativos" es necesario llevar a cabo la confirmación por técnicas más específicas para poder emitir un resultado. 1.2.4.- El laboratorio valorará la viabilidad de la ejecución del análisis de pH mediante el ensayo directo de la muestra recibida o bien la necesidad de realizar una dilución previa a la medida potenciométrica. Se llevará a cabo el análisis de la manera más adecuada a decisión del responsable técnico en las condiciones técnicas de ensayo disponibles en el procedimiento. 1.2.5.- El contenido de azúcares totales por método volumétrico, tiene un rango de trabajo de 0.5%-60.0% y es aplicable a alimentos. En las muestras con un contenido de azúcares superior al 60% (mermeladas, caramelos, gominolas, mieles, siropes, merengues, cacao en polvo...), es más adecuado realizar el análisis por cromatografía para poder ser cuantificados. 1.2.6.-En el caso de solicitar un nutricional tipo 1 en un producto con presencia de Fibra alimentaria (o dietética) el cálculo de los Hidratos de Carbono y de la Energía no tendrá en cuenta la contribución de este parámetro al no haber sido analizado. Para que se tenga en cuenta el aporte de la fibra se deberá solicitar en Análisis nutricional tipo 2. 1.2.7.- En el caso de solicitar análisis nutricional en productos con presencia de polialcoholes, etanol, salatrim y/o ácidos orgánicos se recomienda solicitar estos parámetros ya que contribuyen al aporte de valor energético. De no hacerlo, estos no se tendrán en cuenta a la hora de hacer el cálculo de las energías (Kcal y KJ). 1.2.8.- En el caso de solicitar análisis de fibra alimentaria, se debe de especificar si el producto a analizar contiene algún tipo de fibra de bajo peso molecular (Galactooligosacaridos, Fructooligosacaridos, Inulina, Maltodextrinas resistentes, Polidextrosas, Metilcelulosas) para valorar el método adecuado para la cuantificación del total de fibra alimentaria. De no informar del contenido de alguna de estas fibras se llevará acabo el ensayo por el método enzimático-gravimétrico con el que se cuantifican las fracciones de alto peso molecular. 1.2.9.- Para la realización del análisis de viscosidad, se debe de aportar, como mínimo, las condiciones de temperatura, husillo y r.p.m en las que necesita que se lleve a cabo el ensayo. De no aportarse esta información, las condiciones del ensayo serán definidas por el responsable técnico, seleccionando las más adecuadas para el tipo de producto a analizar. 1.2.10.- Para la realización de ensayos de granulometría, se debe de indicar los tamaños de los tamices en los que se debe de llevar a cabo el análisis.

7.4 CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO:



laboratorio por el medio que considere más conveniente, siendo el medio más habitual las agencias de transporte con servicio 24 horas. Los portes correrán a cargo del cliente a excepción de los casos en los que en el mismo envío se soliciten servicios por un

Los métodos no incluirán una declaración de cumplimiento de la Decisión 2002/657/CE,



Página 15 de 20 SGC/GN/PO/005 Rev01 – 17/01/2019

envío por el servicio establecido por el departamento de logística de Laber SL. -Los ensayos se llevarán a cabo con los controles y garantías establecidos en nuestro sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO-17025. Puede consultar con el laboratorio la información necesaria sobre métodos, límites de detección y cuantificación,..., así como cualquier otra consulta sobre las técnicas de ensayo que considere necesaria. -Podrá acceder a consultar las condiciones de nuestros servicios, versiones en vigor de los anexos técnicos de acreditación, datos técnicos, certificados y otros documentos de que Laber, S.L., disponga a través de la página www.labersl.com. Por el mismo medio podrá acceder a la consulta on line de resultados. Para garantizar la confidencialidad de sus datos le facilitaremos usuario y clave de acceso al área de clientes de la plataforma, previa solicitud por parte del cliente. -Los resultados presentados en el boletín de análisis se refieren única y exclusivamente a la muestra ensayada -Análisis de resultados: La regla de decisión es la comparación directa del valor obtenido con el criterio establecido, si no se especifica lo contrario. -Las muestras deben llegar preferiblemente en su envase original y en las condiciones de conservación propias del producto en su comercialización, convenientemente cerradas e identificadas. De no ser posible, para el análisis microbiológico, se deberá tomar la muestra en condiciones de esterilidad.

8 FACTURACIÓN

La primera operación realizada por el cliente se abonará siempre bajo transferencia previa del importe total del análisis. Para futuras transacciones comerciales la forma de pago será por norma general la de recibo bancario a 30 días u otra acordada previamente entre el departamento de administración de Corporación Laber y el cliente tras un análisis de riesgo comercial.

Antes del inicio de ningún trabajo es indispensable que estén disponibles todos los datos del cliente con especial referencia a los datos de facturación y forma de pago determinada. En caso contrario, no se dará comienzo a ningún trabajo.

Para cualquier duda o aclaración respecto a lo mencionado en este punto puede contactar con nuestro departamento de contabilidad en <u>contabilidad@labersl.com</u> o <u>contabilidad2@labersl.com</u>

9 RECLAMACIONES Y/O ASESORAMIENTO

9.1 RECLAMACIONES

Una vez finalizado el análisis de la muestra, el sobrante, si existiera, se conservará durante un período de tiempo estipulado en el manual de calidad de Corporación Laber, atendiendo de esta forma, las posibles peticiones de ampliación de análisis o para realizar contraanálisis en caso de reclamaciones.

Las reclamaciones se presentarán a través del correo electrónico <u>calidad@labersl.com</u>, trasladándose al departamento de Calidad y al laboratorio o departamento implicado, dando respuesta en la menor brevedad posible.



Página 16 de 20 SGC/GN/PO/005 Rev01 – 17/01/2019

En el caso de que se trate de que proceda, se emitirá un nuevo informe con las modificaciones pertinentes.

9.2 SOLICITUD DE ASESORAMIENTO TÉCNICO

Las solicitudes de asesoramiento técnico relacionado con los análisis realizados o que se pretenden realizar, se enviarán al correo electrónico <u>comercial@labersl.com</u>, que recogerá la solicitud y la trasladará al área técnica o comercial que corresponda.



Página 17 de 20 SGC/GN/PO/005 Rev01 – 17/01/2019

10 ANEXOS

ANEXO I - Solicitud apertura de cuenta clientes



Página 18 de 20 SGC/GN/PO/005 Rev01 - 17/01/2019

SOLICITUD APERTURA DE CUENTA DE CLIENTE

POR FAVOR, RELLENEN ESTE IMPRESO Y REMÍTANLO AL FAX 981700836 O AL CORREO ELECTRÓNICO contabilidad@labersl.com

RAZÓN SOCIAL:
DOMICILIO SOCIAL:
C.POSTAL/PROVINCIA:
C.I.F.:
TELÉFONO: FAX:
PERSONA DE CONTACTO:
CALIDAD:
Nombre:Correo electrónico:
ADMINISTRACIÓN:
Nombre:Correo electrónico:
DIRECCIÓN PARA ENVÍO MATERIAL:
ENVÍO DE FACTURA EN FORMATO ELECTRÓNICO:
SI CORREO ELECTRÓNICO:
NO ☐ DIRECCIÓN ENVÍO FACTURA:
ENVÍO DE INFORMES DE ENSAYO EN FORMATO ELECTRÓNICO:
SI CORREO ELECTRÓNICO:
NO ☐ DIRECCIÓN ENVÍO INFORMES:
FORMA DE PAGO
PRIMERA OPERACIÓN MEDIANTE TRANSFERENCIA PREVIA
FORMA DE PAGO OPERACIONES SUCESIVAS:
■ RECIBO DOMICILIADO A 30 DÍAS F.F. □
DIA DE PAGO:
DOMICILIACIÓN BANCARIA: Cúbrase el documento de Orden de domiciliación de adeudo directo SEPA adjunto.
Firmado:
Nombre y cargo en la empresa: Fecha:
De acuerdo con la LO 15/1999 de Protección de Datos se le informa que sus datos personales, recogidos en cualquiera de nuestros medios serán incorporados a un fichero cuya finalidad es la gestión profesional

por parte de CORPORACIÓN LABER, LABORATORIO Y CONSULTORÍA, S.L. Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos personales mediante escrito



Página 19 de 20 SGC/GN/PO/005 Rev01 – 17/01/2019

(adjuntando copia del DNI) dirigida a CORPORACIÓN LABER, LABORATORIO Y CONSULTORÍA, S.L. , Vía Nobel, 7 15890 Santiago de Compostela – A Coruña

ANEXO II – Hoja de envío de muestras



Página 20 de 20 SGC/GN/PO/005 Rev01 – 17/01/2019



ENVÍO DE MUESTRAS

e-mail: logistica@labersl.com SGC-GN-PG-005 Rev.10 A2

DATOS CLIENTE:							
EMPRESA: TELF: FECHA DE ENVÍO: CARÁCTER DE LA MUESTRA:		Persona de contacto: e-mail: HORA: ENVIADO POR: MENSAJERÍA SUS MEDIOS MEDIOS LABORATORIO					
					☐ AUTOCONTROL	□ OFICIAL	
					SOLICITUD DEL CI	IENTE:	
					ID	PRODUCTO	PARÁMETROS / PROTOCOLO
SE APORTA DOCUM	ENTACIÓN: SI	NO					
OBSERVACIONES A							

En el recuadro de ID, marque el código con el que identifica el producto. Los productos deben identificarse con etiquetas o con rotuladores permanentes.

Cantidad mínima de muestra:

Alimentos parte comestible: Microbiología: 150 g, Físico-Químico:150 g, Nutricional: 200g, Biotoxinas: 150g.

Aguas: Microbiología o potabilidad: 1000 ml, Residual: 2000 ml

Para muestras oficiales o dependientes de autorización consultar con nuestro departamento de logística

Tierras/Lodos: 250 g

Mantener dos copias de/registro; una de las copias será para el cliente y la otra para el laboratorio.