

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

CONDICIONES DE LOS ÍTEMS DE ENSAYO

Cantidad mínima requerida/Tiempo de retención

- Análisis microbiológico alimentos - agua envasada: 200 g o mL - 500 mL/ 8 días (productos de consumo inmediato NO son almacenados posterior a su análisis).
- Análisis microbiológico empaques: De 2 a 10 unidades (dependiendo de tamaño empaque) / 8 días.
- Análisis microbiológico aguas tratadas no envasadas: 300 mL / No se almacenan posterior a su análisis.
- Análisis fisicoquímico alimentos: 500 g - para rótulo nutricional 1000 g. Consultar cantidades para análisis especiales / 15 días o hasta emitir el informe.
- Análisis fisicoquímico rutina aguas: 800 mL para potables (preservación análisis de dureza), 500 mL piscina, especiales 1000 mL / 10 días.

Horario de atención

- L - V: 7:00 am a 5:00 pm.
- S: 8:00 am a 12:00 pm.

Nota. En día viernes se reciben ítems de ensayo máximo hasta las 2 pm, para proceso el mismo día. En sábado no se realiza procesamiento de ítems de ensayo; de llegar, estos ingresan el día hábil siguiente.

Ítems de ensayo recolectados por el cliente

Le solicitamos cerciorarse de recibir el material, instrucciones e información requerida para la recolección y remisión de los ítems de ensayo; así como de las fechas de vigencia para las cajas petri con medios de cultivo y tubos con caldo letheen cuando aplique. IMPEGNO se reserva el derecho de admitir ítems de ensayo que no cumplan con los requisitos establecidos en los procedimientos e instructivos internos; caso en el cual se dará

aviso inmediato al representante del cliente. A RAZÓN DE ELLO SE GENERA COBRO DEL MATERIAL SUMINISTRADO QUE HAYA SIDO DESCARTADO SIN ANALISIS.

Recuerde que los ítems de ensayo que requieren refrigeración deben transportarse y llegar al laboratorio entre 1 °C y 10 °C.

Los ítems de ensayo enviados al Laboratorio sólo se aceptarán si están correctamente identificados, junto con el formato TRM-FOR-057 y/o TRM-FOR-061 previamente diligenciado; de lo contrario no podrán ser ingresados, ya que este proceso se efectúa hasta contar con el soporte de los servicios solicitados y la información de los mismos.

Si la condición de pago requiere realizar abono, solicitamos enviar soporte del mismo e informar la cantidad de ítems de ensayo a remitir, para generar el respectivo alistamiento de material.

CONDICIONES COMERCIALES

Canales de pago y descuento

- Medios disponibles para pago:
 - Consignación o transferencia cuentas Bancolombia ahorros: 58963680609 y corriente: 58953225130; BBVA ahorros: 130420045. Nota. si se consigna en una plaza diferente a Bogotá, se debe adicionar \$19.000 al valor ofertado, por ende, se sugiere emplear los servicios de los corresponsales no bancarios para evitar dicho costo.
 - Botón de pago PSE en www.impegno.co.
 - Efectivo, a través del funcionario del laboratorio con soporte de firma en los registros de recibo de ítems de ensayo TRM-FOR-057 y TRM-FOR-061, o en el documento contable.
- Aplicación de descuento: acorde al volumen de ítems de ensayo y duración del convenio comercial.

Costo de visitas

Las visitas de recolección de ítems de ensayo en el perímetro urbano de Bogotá D.C., tienen un costo de \$45.000. Cobro condicionado a convenio comercial y valores agregados.

En municipios aledaños a la ciudad capital, el costo varía desde \$60.000 en adelante. Los anteriores costos no incluyen IVA.

Cancelaciones

Deben realizarse con mínimo 1 día de antelación, en horario hábil. De lo contrario, las visitas programadas para recolección de los ítems de ensayo que no puedan ejecutarse por falla en la operación del cliente, serán cobradas acorde a los valores declarados en el ítem anterior.

Tiempos para informes de resultados

- El tiempo de emisión de resultados se declara en la oferta económica y se estima a partir de la fecha de inicio de análisis.
- El tiempo de entrega de resultados depende del convenio de pago pactado con el cliente. Crédito o pago contra entrega.
- El informe de resultados se envía a través de correo electrónico. Cuando el cliente requiera el informe en medio físico, debe acordar este requisito con el área de servicio al cliente, desde el inicio de la prestación de servicio.
- Inmediatamente se emita el informe, el cliente recibirá un correo electrónico notificando su disponibilidad.

VALORES AGREGADOS. *Aplica para clientes frecuentes, clientes que soliciten servicios en un volumen significativo y que cumplan con los acuerdos de pago.*

- Acceso a consulta de informes on-line y Analítica móvil, al contratar nuestros paquetes de servicios mensuales.
- Visitas de recolección de ítems de ensayo (máximo 1 hora) en el perímetro urbano de Bogotá SIN COSTO adicional, por facturación superior a \$200.000 antes de IVA en el punto, previa programación de mínimo un día.
- Emisión de informes preliminares: El cliente debe solicitarlos en el momento de entregar los ítems de ensayo y se emitirán previo acuerdo con la dirección técnica del laboratorio.

NOTIFICACIÓN DE FELICITACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS

A través de los siguientes canales:

Correo electrónico a calidad@impegno.co

Formulario en www.impegno.co

Vía telefónica a nuestras líneas de contacto

Verbal a nuestros colaboradores

DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD

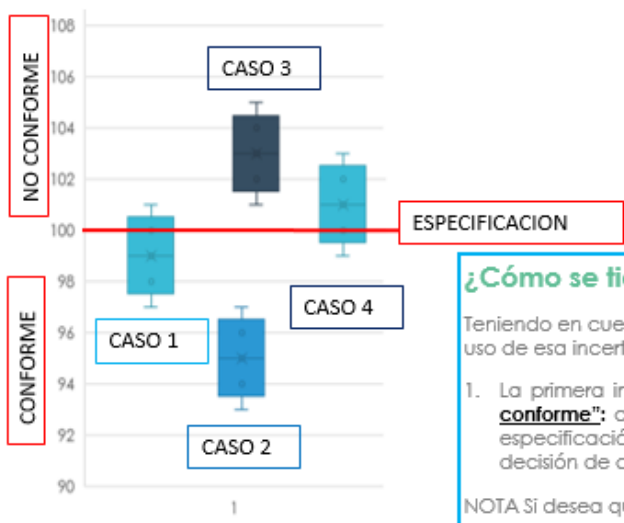
En caso de requerir declaración de conformidad, consultar la información a continuación, en la cual se explican las reglas de decisión que permiten interpretar la conformidad del ítem de ensayo, acorde con la especificación e incertidumbre asociada al método empleado para el análisis. El aprobar la oferta indica que está de acuerdo con las reglas de decisión propuestas por el Laboratorio. Si, por el contrario, el cliente desea declaración de conformidad con una regla de decisión diferente, es necesario confirmar con la dirección técnica, para definir si se puede realizar.

DECLARACION DE CONFORMIDAD Y REGLAS DE DECISION

La U solo se tiene en cuenta en ensayos acreditados

Apreciado cliente, actualmente nos encontramos acreditados bajo la norma NTC-ISO/IEC 17025:2017, para cumplir con los requisitos, es necesario considerar la incertidumbre de medición en la declaración de la conformidad de la muestra. En esta pieza comunicativa les proporcionamos una breve explicación del cumplimiento a este requisito por parte de Impegno:

Primero revisemos qué es la incertidumbre (U): La U es un valor que representa la variación que puede tener el resultado de un ensayo. Al verificar el método se estima dicho valor el cual se interpreta como más o menos (\pm) X Valor. **Ejemplo:** si en un ensayo de Recuento de Heterótrofos con incertidumbre estimada de 2 UFC se obtiene un resultado de 99 UFC, se interpretaría el resultado restando y sumando la U, así: $99-2 \text{ UFC} = 97 \text{ UFC}$ y $99+2 \text{ UFC} = 101 \text{ UFC}$, por lo tanto el valor verdadero para esa muestra se encuentra entre 97 y 101 UFC.



¿Para qué es importante saber la incertidumbre? Cuando se compara un resultado con la especificación (normas, decretos, resoluciones, etc.), es importante verificar que la incertidumbre no influya en la decisión de aceptar (CONFORME) o rechazar (NO CONFORME) un resultado, a esto se llama **declaración de conformidad**. Continuando con el ejemplo anterior, la especificación es de 100 UFC, si el resultado está entre 97 y 101 UFC es posible que el resultado sea NO conforme (101 UFC) o conforme (97 UFC), **CASO 1 en la gráfica**.

¿Cómo se tiene en cuenta Incertidumbre (U) en el resultado?

Teniendo en cuenta lo anterior, Impegno estableció la regla basada en aceptación simple (ILAC-G8:09/2019) con las cuales determina el uso de esa incertidumbre, así:

1. La primera interpretación de un resultado cuando **no está influenciada por la U:** puede aparecer en su informe: **“Conforme”** o **“No conforme”**; cuando su resultado y la incertidumbre del mismo **claramente** es conforme (**CASO 2**) o no es conforme (**CASO 3**) con la especificación, es decir se encuentra lejano a la especificación ya sea por encima o por debajo de ésta, es decir, la U no afecta la decisión de conformidad.

NOTA Si desea que se le reporte la U independientemente del resultado puede solicitarlo a d.tecnica@impegno.co.

2. Otra interpretación es cuando el resultado **está influenciada por la U:** cuando el resultado se encuentra cercano al límite de especificación y teniendo en cuenta la U, puede estar fuera (**CASO 1**) o dentro (**CASO 4**) de la especificación, es decir, la U afecta la decisión de conformidad, en este caso se reportará para el **CASO 1** que la muestra es **“Conforme”** pero con una probabilidad del 50% de un resultado **“No conforme”** y para el **CASO 4** que la muestra es **“No conforme”** pero con una probabilidad del 50% de un resultado **“Conforme”** adicional Impegno reporta la U.

Para los ensayos que no están acreditados y/o que no se dispone de la estimación de la incertidumbre, la interpretación del resultado (**“conforme”** o **“No conforme”**), se realiza teniendo en cuenta el resultado obtenido vs la especificación y no aplica reglas de decisión.

ANEXO GCD-PCR-051-1 V7, 2023-04-22
Elaborado: Mayra Quilán Naranjo, Directora Técnica, 2023-04-15
Revisado: Adriana Espinosa Marchán GJ, Gerente, 2023-04-21
Aprobado: Angélica González Páez, Coordinadora de calidad, 2023-04-22

