

 LABORATORIO AGROINDUSTRIAL	ESPECIFICACIONES		 Cooperativa Colonias Unidas Agropec. Ind. Ltda.
	CATÁLOGO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS		
Pag 1 de 3	ES-LAI-CAL-03	Rev. 10	

1- DEFINICIONES

Muestra: Fracción de un material sobre la que se estudian ciertas características que posteriormente se generalizan a todo un conjunto.

Solicitud/Pedidos: Se refiere a los distintos ensayos solicitados por los clientes sobre sus muestras.

Contrato: El Laboratorio Agroindustrial considera como contrato el registro de recepción de muestras.

2- MUESTREO

El procedimiento de muestreo quedará a exclusiva responsabilidad del cliente.

3- ENVÍO Y MANIPULACIÓN DE MUESTRAS

El transporte de muestra/s hasta el Laboratorio Agroindustrial (LAI) será de exclusiva responsabilidad del cliente.

En caso de que el cliente no pueda acercarse con la/s muestra/s hasta el Laboratorio Agroindustrial, lo podrá enviar por encomienda y detallar el/los análisis que requerirá para su/s muestra/s a través de un email o por algún medio acordado con el Jefe del Laboratorio.

Una vez que lleguen las muestras al LAI se procederá a la recepción. El laboratorio se encargará de remitir el formulario de recepción para que el cliente realice la verificación del mismo y en caso de que el LAI no obtenga ningún retorno referente a éste en un plazo no mayor a 24 h, se iniciará con la ejecución de los ensayos.

Cualquier diferencia entre la solicitud o la oferta y el contrato se debe resolver antes de que comiencen las actividades del laboratorio.

En todos los casos será necesario que las muestras de análisis se guarden en recipientes bien cerrados.

De la muestra recibida, una parte se reservará para la guarda de contramuestra. Esta contramuestra, excepto en casos acordados previamente con el cliente o dependiendo de la naturaleza y características de la muestra, estará almacenada durante 30 días en el laboratorio; estarán a disposición del cliente en

CCU - CASA CENTRAL:
 Av. G. R. de Francia N° 64. Tels.: (071) 2181000 RA
 Web-site: www.colonias.com.py
 Obligado, Dpto. de Itapúa, Paraguay
 Personería Jurídica N° 81 del 21/04/1953
 Registro de Inscripción N° 176
CCU – LABORATORIO AGROINDUSTRIAL:
 E-mail: laboratorio.agroindustrial@ccu.coop.py
maria.britez@ccu.coop.py
catalina.gonzalez@ccu.coop.py
 Tels: (071) 2181396 – (071) 2181286
 Cel: (0983) 990 240

 LABORATORIO AGROINDUSTRIAL	ESPECIFICACIONES		 Cooperativa Colonias Unidas Agropec. Ind. Ltda.
	CATÁLOGO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS		
Pag 2 de 3	ES-LAI-CAL-03	Rev. 10	

dicho período por si fuera necesario para la realización de ensayos posteriores a la entrega del informe de resultados.

4- CONFIDENCIALIDAD

El cliente podrá recibir toda la información que crea necesaria desde el momento previo a la realización del pedido de ensayos, garantizando en todo momento la confidencialidad al cliente.

Una vez ingresada la muestra al Laboratorio Agroindustrial se garantiza la confidencialidad en su manipulación, así como en los resultados de análisis.

Cuando el Laboratorio Agroindustrial necesite utilizar información del cliente y ponerla al alcance público se solicitará la aprobación por escrito por parte del cliente. En caso de requerimientos de tipo legal, donde al laboratorio le sea necesario poner al alcance de la autoridad competente información confidencial del cliente se notificará al cliente o a la persona interesada la información proporcionada, salvo que esté prohibido por ley.

La información acerca del cliente, obtenida de fuentes diferentes del cliente (por ejemplo: una persona que presenta una queja, organismos reglamentarios) será confidencial entre el cliente y el laboratorio. El proveedor (fuente) de esta información se mantendrá como confidencial por parte del Laboratorio Agroindustrial y no se compartirá con el cliente a menos que se haya acordado con la fuente.

5- ENSAYOS

El Laboratorio Agroindustrial ofrece a sus clientes ensayos realizables de forma independiente y por analistas autorizados técnicamente, prescindiendo de la subcontratación a terceros para tal efecto. Para ello se emplean métodos de tipo: normalizados e internos. Los métodos normalizados se realizan en base a la última versión vigente de la norma y se resumen en instructivos de trabajo.

En la **Tabla de Ensayos y Costos, RE-LAI-DIT-32** se encuentran detallados los ensayos realizados en el laboratorio. En caso de que el cliente requiera la realización de otro tipo de ensayo no incluido en dicha tabla, lo podrá solicitar y el Laboratorio le informará si es factible realizarlo.

6- INFORME DE RESULTADOS

Los resultados de análisis serán entregados en un informe preparado por el Jefe del Laboratorio Agroindustrial, y será entregado directamente al cliente o a la persona autorizada por este en la recepción del Laboratorio Agroindustrial. La entrega del informe también podrá realizarse de manera electrónica a la dirección o

CCU - CASA CENTRAL:
 Av. G. R. de Francia N° 64. Tels.: (071) 2181000 RA
 Web-site: www.colonias.com.py
 Obligado, Dpto. de Itapúa, Paraguay
 Personería Jurídica N° 81 del 21/04/1953
 Registro de Inscripción N° 176
CCU – LABORATORIO AGROINDUSTRIAL:
 E-mail: laboratorio.agroindustrial@ccu.coop.py
maria.britez@ccu.coop.py
catalina.gonzalez@ccu.coop.py
 Tels: (071) 2181396 – (071) 2181286
 Cel: (0983) 990 240

 LABORATORIO AGROINDUSTRIAL	ESPECIFICACIONES		 Cooperativa Colonias Unidas Agropec. Ind. Ltda.
	CATÁLOGO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS		
Pag 3 de 3	ES-LAI-CAL-03	Rev. 10	

número indicado únicamente por el cliente, asegurando de esta forma la confidencialidad de los resultados. Si el cliente solicita el envío del informe impreso y firmado el costo del envío corre por cuenta del cliente.

En el informe serán detallados las técnicas empleadas en cada determinación, pudiéndose incluir a pedido del cliente también la incertidumbre de medición.

El plazo de entrega de los resultados de análisis será de 8 hasta 15 días hábiles a partir de la recepción de la/s muestra/s en el laboratorio, plazo que podrá variar dependiendo de la cantidad de muestras suministradas y de la carga de trabajo con la que cuente el Laboratorio Agroindustrial en ese momento, pudiendo inclusive contar con los resultados de análisis antes del plazo establecido; en este caso el Laboratorio Agroindustrial informará los resultados al cliente al momento de obtenerlo.

7- QUEJAS Y SUGERENCIAS

En caso de quejas del cliente, el Laboratorio Agroindustrial procederá a su análisis, tomando las acciones correspondientes si fuese necesario. El cliente que desee elaborar una queja tiene disponible el formulario de “Quejas y Sugerencias” en la página web de Cooperativa Colonias Unidas, impreso en la recepción del Laboratorio Agroindustrial o si el cliente lo desea se le podrá remitir vía correo o via Whatsapp.

8- FORMAS DE PAGO

La forma de pago se podrá realizar al contado o a crédito por parte del cliente si este concurre hasta la Cooperativa Colonias Unidas, en el Área de Facturación a partir de un comprobante que recibe el cliente en el Laboratorio Agroindustrial.

Si el cliente no pudiera concurrir hasta la Cooperativa a abonar el importe correspondiente a las determinaciones realizadas, se le facilitará un N° de Cuenta Corriente del Banco autorizado a nombre de la Cooperativa Colonias Unidas.

CCU - CASA CENTRAL:
 Av. G. R. de Francia N° 64. Tels.: (071) 2181000 RA
 Web-site: www.colonias.com.py
 Obligado, Dpto. de Itapúa, Paraguay
 Personería Jurídica N° 81 del 21/04/1953
 Registro de Inscripción N° 176
CCU – LABORATORIO AGROINDUSTRIAL:
 E-mail: laboratorio.agroindustrial@ccu.coop.py
maria.britez@ccu.coop.py
catalina.gonzalez@ccu.coop.py
 Tels: (071) 2181396 – (071) 2181286
 Cel : (0983) 990 240