

## Recepción de muestras

- El Laboratorio Agroanálisis UC ingresará muestras que hayan sido identificadas correctamente en la cadena de custodia, donde el cliente debe entregar toda la información necesaria, completando el formulario **FT-902 Orden de Ingreso**.
- El Laboratorio Agroanálisis UC podrá rechazar muestras que no posean las condiciones necesarias para su correcto análisis, con lo cual solicitará al cliente una nueva muestra para su ingreso.
- En caso de que los envases que contengan las muestras sean propiedad del Cliente, este deberá informar previamente en la solicitud de análisis la devolución de estos.
- La cantidad de muestra requerida aproximada para los análisis ofertados por el Laboratorio Agroanálisis UC es la siguiente:

Matriz	Cantidad Muestra	Norma Asociada o Análisis
Suelo	1,5 kilogramo.	General
Suelo	3-6 Terrones /Cilindro.	Densidad Aparente
Tejido Vegetal	Según guía de muestreo.	General
Agua	1 Botella de 1 litro.	General
Agua	4 Botellas de 1 litro.	NCH 409 - NCH 1333
Lodo	7 Frascos para medición de Coliformes fecales de 100 gramos mínimo.	Caracterización Lodo DS4 VF
Lodo	1 Frasco para medición de Ova helmíntica de 400 gramos mínimo.	Caracterización Lodo DS4 VF
Lodo	1 Frasco para análisis nutricional de 500 gramos mínimo.	Caracterización Lodo DS4 VF
Compost	2 Frascos con tapa: 1 de 1 kilogramo y otro de 300 gramo.	Compost NCH2880
Compost	1,5 kilogramo.	General
Vinos	3 Botellas (750 mililitro c/u) o equivalente en volumen.	General

Vinos/Cerveza	7 Botellas (750 mililitro c/u) o equivalente en volumen.	Exportación
Cervezas	3 Botellas (500 mililitro c/u) o equivalente en volumen.	General

- Con respecto a las contramuestras, serán mantenidas en las condiciones adecuadas por los siguientes períodos posteriores a la fecha de entrega del resultado:

Matriz	Custodia de muestras entregadas por cliente
Suelo, tejido vegetal, Compost, vinos, mostos, cervezas y espumantes (análisis tradicionales), lodos, sustrato y guano.	2 meses desde la recepción.
Vinos, mostos, cervezas y espumantes para exportación.	1 año a contar la emisión del documento y para las cervezas se considerará como fecha máxima la fecha de vencimiento del lote analizado.
Frutos, soluciones, agua de riego y potable.	1 mes desde la recepción.

- La entrega de muestras colectadas por el cliente, se efectuará en Padre Luis Querbés N° 59, comuna de Macul, Santiago, Laboratorio Agroanálisis, Facultad de Agronomía e Ingeniería Forestal, Teléfono (+56 2) 23544103 en horario 08:00 a 16:30 horas.
- Las muestras recepcionadas después de las 14 horas, su fecha de ingreso será contabilizada desde el día hábil siguiente.
- Las muestras anuladas por el cliente, cuyos análisis se hayan realizado, serán facturados considerando el precio indicado en el folio de ingreso. La solicitud de anulación deberá realizarse por escrito a agroanalisis@uc.cl.

## Muestreo

- Los servicios de muestreo realizados por el Laboratorio no son parte del alcance acreditado, por lo tanto, las muestras son proporcionadas por el Cliente, el cual se responsabiliza de su origen y naturaleza.
- Si el servicio requerido por el cliente incluye muestreo por parte del Laboratorio Agroanálisis UC, durante los 2 días hábiles posteriores a la confirmación del servicio, el Laboratorio coordinará las actividades directamente con el cliente si es requerido, y se define la programación de fecha de muestreo.
- El cliente puede postergar el muestreo a más tardar 1 día hábil antes. En este caso, el Laboratorio Agroanálisis UC tomará 2 días hábiles posteriores para la programación de fecha de muestreo

y requerirá la confirmación del cliente.

- El cliente debe proporcionar condiciones seguras para los equipos, instrumentos y personal del Laboratorio dentro de sus dependencias para evitar pérdida, robo o accidentes.
- Si el cliente realiza el muestreo por sus propios medios y requiere los envases, puede contactar al Laboratorio Agroanálisis UC para solicitar el **FG-105 Tarifario envío material de muestreo** por este servicio al correo electrónico [agroanalisis@uc.cl](mailto:agroanalisis@uc.cl)
- Las muestras de suelos y tejido vegetal son proporcionadas por el cliente, quien se responsabiliza de su muestreo y naturaleza, sin embargo, el Laboratorio Agroanálisis UC coopera entregándole los protocolos de muestreo.

## Informes de resultados

- El Laboratorio entregará los resultados en un informe de análisis según los plazos estipulados en el **FT-904 Folio de Ingreso**.
- El informe se entregará al Cliente vía correo electrónico en formato PDF al término del análisis.
- El informe de análisis y boletín de exportación es propiedad del Cliente y no se pueden reproducir sin consentimiento del Laboratorio, excepto cuando se reproduce en su totalidad. Los procedimientos utilizados son propiedad del Laboratorio.
- El Cliente tiene un plazo de 10 días continuos desde la entrega del resultado para emitir una queja para aquellos casos en que la muestra cuenta con su contramuestra. Si la repetición de estos análisis son distintos al original, el Laboratorio se responsabilizará del costo, por el contrario, el Cliente asumirá el costo de éstos.
- En el momento en que el cliente, o cualquier parte interesada, manifiesta una queja, se le entregará el documento **DG-401**, en el cual se describe el proceso de tratamiento de quejas. El documento **DG-401** se debe solicitar al correo electrónico del Laboratorio Agroanálisis UC, [agroanalisis@uc.cl](mailto:agroanalisis@uc.cl), quien responderá con toda la información para la realización de la queja.
- El Laboratorio no realiza declaraciones parciales o totales de conformidad en los informes de análisis.

## Compromiso de confidencialidad

- El Cliente se compromete en la confidencialidad y seguridad de los términos y condiciones requeridas por el Laboratorio Agroanálisis UC.

- El Laboratorio debe informar al Cliente, con antelación, acerca de la información que pretende poner al alcance del público, ya que se estima que es información del propietario y se debe considerar confidencial. El Laboratorio no tiene la obligación de notificar al cliente cuando dicha información es dada pública por el mismo cliente o cuando lo acuerdan previamente entre el laboratorio y el cliente por propósitos específicos.
- Toda divulgación a un tercero de una parte o de la totalidad de la información relativa a un cliente, debe ser objeto de una autorización por escrito de éste.
- Cuando sea requerido por ley o autorizado por las disposiciones contractuales, para revelar información confidencial, el Laboratorio debe notificar al Cliente o a la persona interesada la información proporcionada, salvo que esté prohibido por ley.
- En el marco de la Confidencialidad, la información acerca del Cliente obtenida de fuentes diferentes del cliente, debe ser confidencial entre el Cliente y el Laboratorio. Asimismo, el Laboratorio debe mantener como confidencial al proveedor de la información (fuente) y no compartirse con el Cliente, a menos que se haya acordado con la fuente.