

DESCRIPCION TRATAMIENTO DE RECLAMOS LABORATORIO AGS

Todo cliente que no se encuentre conforme con el servicio prestado, en base a los resultados, procedimientos o gestión, puede realizar un reclamo al laboratorio, quien se hace responsable de todas las decisiones a todos en todos los niveles del proceso de tratamiento de reclamos y a aceptar, trabajar y responder a las solicitudes o reclamos derivados de los servicios prestados, según los procedimientos internos. Nuestro Laboratorio, para resolver en forma oportuna, pronta y efectiva cualquier deficiencia que haya sido presentada por nuestros clientes a continuación, se detalla el proceso a seguir:

- Se recepciona el reclamo (queja), de manera presencial, vía correo electrónico o por vía telefónica.
- El reclamo es derivado al área correspondiente (en caso que este haya sido recepcionado por otra persona del laboratorio) y en un plazo de 48 horas, se entregará una respuesta preliminar.
- Se procede a la revisión de los antecedentes indicados, se comienza una investigación preliminar, mediante pruebas internas necesarias (ejemplos: chequeo del proceso, reanálisis o relecturas).
- En el transcurso de 10 días hábiles, el área que recibe la queja, es responsable de resolver los antecedentes del reclamo realizado, donde lo indicado por el cliente puede resolverse como una SOLICITUD o como RECLAMO.
- Si los resultados de la investigación son consistentes y confirman la información enviada inicialmente por el laboratorio, esta queja se registrará en el formulario como SOLICITUD. En dicho caso, se entregará la respuesta vía correo electrónico, y se dará cierre a la queja. De lo contrario, si los resultados de la investigación no son concordantes con los informados inicialmente, se registrará esta queja en el formulario como RECLAMO.
- Si se informa al cliente que la observación corresponde a un RECLAMO, se comunicarán los resultados de la investigación y las acciones apropiadas para el caso.
- En circunstancias que sea necesario continuar con una investigación mayor (cantidad de muestras, complejidad del análisis), se le indicará al cliente que en un plazo no superior a 5 días hábiles (adicionales al plazo de investigación) se

entregará un informe por parte de la Encargada de Control de Calidad, con los antecedentes correspondientes y las acciones a seguir.

- La notificación de cierre del reclamo es realizada por el área de calidad en copia a las áreas relacionadas, solicitando a la vez una respuesta formal al reclamante dentro de los siguientes 5 días hábiles para dar cierre al proceso. Si el reclamante no realiza la comunicación en este plazo, se darán por aceptadas las acciones y cerrada la solicitud o el reclamo.
- Toda la información enviada por el Laboratorio es de carácter confidencial, la cual se rige por el Acuerdo de Confidencialidad a Externos del Laboratorio RE-02-PE-02.

Laboratorio AGS, según su política de revisión de las solicitudes, cotizaciones y contratos y su declaración en las cotizaciones, se informa lo siguiente:

- En caso de solicitudes o reclamos donde sea necesario, reanalizar muestras estas se realizan según las especificaciones de los clientes.
- En caso que los reanálisis se encuentre dentro del criterio analítico de precisión con los resultados originales informados, según la metodología utilizada, el cliente debe pagar el valor de reanálisis.
- En caso que los reanálisis se encuentren fuera del criterio analítico de precisión con los resultados originales informados, según la metodología utilizada, el costo del reanálisis lo asume el laboratorio, se comienza una investigación de las causas de las diferencias, y se entrega una respuesta según los procedimientos internos del laboratorio.
- El criterio analítico de precisión se establece en base a las características de cada equipo utilizado y validaciones de las metodologías utilizadas en el laboratorio, según el procedimiento de aseguramiento de la validez de los resultados (PE-12) detallados en el Anexo A.

Todos nuestros servicios están sujetos a los términos y condiciones de COTECNA. COTECNA latest General Terms & Conditions are available on our Website <https://www.cotecna.com/en/terms-and-conditions>

Anexo A

Tabla 1: Criterios de Aceptación Laboratorio AGS.

Control \ Equipo	EAA	ICP-OES	ICP-MS
Contaminación (Blancos)	≤ 3 veces LD	≤ 5 veces LD	≤ 3 veces LD
Precisión (Duplicados)	≤ 5% a 20%*	≤ 10%	≤ 20%
Exactitud (MRC, STD Interno)	≤ 3 DS	≤ 3 DS	≤ 3 DS

*El criterio de aceptación dependerá de los rangos de concentración de las muestras informadas.

Nota 1: Formula para calcular control de precisión

$$\%Diferencia = \frac{|dup\ 1 - dup\ 2|}{promedio\ (duplicados)} \times 100\%$$

Nota 2: Se declara para el control de exactitud, 2 DS para límites de prevención y 3DS para límite de control. Se considera fuera de control todo punto sobre 3DS para todos los análisis.