



NQAC

Nestlé Quality Assurance Center

Preguntas generales frecuentes

¿Tiene Preguntas en relación a la presentación de muestras o comunicaciones con nuestro laboratorio? Nuestras Preguntas frecuentes pueden encontrarse a continuación. Si la respuesta a su pregunta no puede ser encontrada a continuación, o si necesita más aclaración, por favor contacte Servicio al Cliente en nqacdublincustomerservice@us.nestle.com,

Procesamiento de Muestras y Entregas

¿Recibe muestras para pruebas los sábados y domingos? ¿Cuando se iniciarán las pruebas a muestras presentadas el fin de semana?

- ***Horas de Procesamiento en sábado***

NQAC Dublin está abierto para procesamiento de muestras los sábados y domingos.

Las muestras que se presenten para entrega en sábado tendrán que ser marcadas en la mensajería para ser entregadas en sábado, de lo contrario la entrega no se llevará a cabo hasta el siguiente lunes. Las horas de recepción los sábados son de 7:30 AM a 8:00 PM EST. Las muestras que se reciban antes de las 4:00 PM serán procesadas el mismo día para ser examinadas, a no ser que se identifique una alteración. Las muestras recibidas utilizando el servicio de correo crítico de UPS antes de las 5:30 PM serán procesadas el mismo día para ser examinados. NQAC Dublín está capacitado para aceptar muestras hasta las 8:00 PM EST, pero las muestras recibidas después de las 4:00 PM (a menos que se envíen por correo crítico) no iniciarán sino hasta el siguiente día.

- ***Horas de procesamiento en domingo***

Las muestras pueden ser enviadas a NQAC Dublín los domingos utilizando el servicio de correo crítico de UPS. Las muestras recibidas utilizando el servicio de correo crítico de UPS antes de las 5:30 PM, serán procesadas el mismo día para ser examinadas. NQAC Dublín está capacitado para aceptar muestras hasta las 8:00 PM EST, pero las muestras recibidas después de las 5:30 PM no serán examinadas sino hasta la mañana siguiente.

PREGUNTAS FRECUENTES GENERALES

¿Cuál es la hora de corte para recibir muestras de lunes a viernes?

NQAC Dublin recibirá y procesará muestras el mismo día que sean entregadas si llegan a nuestra ubicación antes de las 4:00 PM. Las muestras entregadas a través del Servicio de correo crítico de UPS serán recibidas y procesadas el mismo día en que sean entregados, si son entregados en nuestra ubicación antes de las 5:30 PM. Las muestras que sean recibidas después de la hora de corte serán procesadas a discreción de la dirección, y, en la mayoría de casos, se retendrán hasta la mañana siguiente. Se le enviará una notificación comunicándole esta cuestión si esto pasa. Las muestras serán aceptadas físicamente en nuestra ubicación de 7:30 AM a 8:00 PM EST, siete días a la semana.

¿Qué necesito hacer para asegurarme que mi hielera y compresas frías me sean devueltas a mi ubicación?

Por favor llene una etiqueta de envío de vuelta prepagado y colóquelo con su envío, para que la hielera y compresas frías le sean devueltas como fuere necesario.

¿Cómo puedo recibir orientación para completar la solicitud de permiso para envío de agentes biológicos?

Por favor contacte Servicio al Cliente para asistencia en cómo finalizar este permiso.

¿Cómo solicito un método que no esté enlistado en el portafolio de análisis?

Por favor contacte Servicio al Cliente para determinar si estamos capacitados para cumplir con su solicitud.

¿Cómo puedo asegurarme que mis instrucciones de prueba especial sean vistas para mi solicitud?

Por favor utilice el Formulario de Solicitud de Análisis Químico o el manual de Formulario de Solicitud de Análisis Microbiológico e ingrese las instrucciones en el campo designado de "instrucciones especiales". El formulario MEARS no puede recibir instrucciones especiales debido al proceso automatizado de registro.

PREGUNTAS FRECUENTES GENERALES

¿Qué pasa si me quedo sin espacio para ingresar instrucciones especiales al Formulario de Solicitud de Análisis?

Por favor proporcione una copia en papel de sus instrucciones especiales con el envío para asegurarse que tenemos sus instrucciones especiales ahí por completo.

¿Por cuántos días retiene NQAC las muestras después de haber realizado las pruebas?

NQAC almacenará las muestras retenidas por hasta diez días después que el informe final haya sido emitido.

¿Puede NQAC proveerme para mis especificaciones?

No, NQAC Dublin no maneja o no conoce las especificaciones necesarias para sus materiales. Por favor contacte a su contacto de Nestlé Quality para esta información. Podemos asistirlo en interpretar sus especificaciones para asegurar que esté escogiendo los métodos correctos para la prueba. También podemos asistirlo en las siguientes solicitudes:

- ¿Es posible volver a realizar una prueba de una forma para obtener resultados para coincidir con la especificación?
- ¿Puedo por favor tener otra prueba para confirmar los resultados?
- Para otra información relacionada con sus especificaciones, necesitará contactar a su contacto de Nestlé Quality.

¿Cuándo recibiré mis resultados?

Por favor contacte a Servicio al Cliente en relación al tiempo de entrega ofrecido para nuestros métodos.

PREGUNTAS FRECUENTES GENERALES

¿Recibiré una notificación cuando mis muestras sean recibidas en NQAC Dublin?

Se enviará un correo electrónico a las personas enumeradas como destinatarias del informe en su presentación, cuando las muestras hayan sido recibidas y procesadas en nuestra ubicación. Este correo electrónico también contendrá la fecha de vencimiento esperada para los análisis solicitados.

¿En qué momento recibiré mi informe final?

Nuestros resultados pasan por un proceso de aprobación de tres niveles. Una vez que su muestra haya cumplido con todo el criterio de aceptación, los resultados serán emitidos. La mayoría de los resultados son reportados cerca del horario de cierre de NQAC, el cual es de 3:00 PM-6:00 PM EST. Si los volúmenes de muestras son más pesados el día en que su muestra fue recibida, sus resultados pueden ser informados después del marco de tiempo antes mencionado.

Para que sus resultados sean reportados más temprano en el día, recomendamos enviar sus muestras en los servicios de correo por la mañana, los cuales son usualmente recibidos cerca de las 8:00 AM versus los servicios de correo regular por medio del cual recibimos la mayor parte de muestras.

¿A qué hora es el cierre de negocio?

Puede típicamente esperar los resultados entre 4:00 PM – 6:00 PM EST. Si los volúmenes de muestras son más grandes el día en que su muestra fue recibida, sus resultados pueden ser reportados más tarde que el marco de tiempo antes definido.

Si no tiene resultados en la mañana después de que se espere que los resultados sean emitidos y no ha recibido otra forma de comunicación de NQAC, por favor contacte Servicio al Cliente.

¿Puedo acelerar los análisis microbiológicos?

Debido a la naturaleza del examen y los tiempos de incubación necesarios, las muestras microbiológicas no pueden ser aceleradas. Los informes son enviados en el orden en que hayan llegado las muestras. Sin embargo, las muestras pueden ser expedidas al contactar a Servicio al Cliente antes que las muestras lleguen y otorgando el número de rastreo del servicio de correo.

PREGUNTAS FRECUENTES GENERALES

¿Puedo solicitar prioridad para mi presentación de muestra microbiológica?

Si envía sus muestras en un servicio de correo que entregue temprano en la mañana, su solicitud será recibida alrededor de las 8:00 AM y antes que los servicios de correo regular entregue la mayoría de nuestras muestras a las 10:30 AM. Al hacer esto, sus muestras serán abiertas y se iniciarán antes que las otras muestras sean recibidas ese día. Por lo tanto, sus resultados serán emitidos más temprano en el día cuando estas deban ser reportadas.

¿Puedo actualizar a un examen de emergencia en las muestras químicas que envié previamente?

Sí, puede actualizar a un examen de emergencia dependiendo del status de muestras en nuestro sistema. Por favor contacte a servicio cliente para tener esta actualización completa.

¿Por qué mi informe final establece que la muestra fue comprometida, tenía una filtración o estaba contenida en un envase quebrado?

Si su muestra estaba marcada como “comprometida”, lo más seguro es que recibió un correo electrónico por la alteración de la muestra, en el cual se establece que su muestra tenía una temperatura más alta o baja, fuera del período de 24-36 horas para muestras sensibles, o que estaba dañada en alguna forma.

¿Qué significa “se necesita un recipiente original para análisis”?

Un recipiente original no necesariamente significa que la muestra debe ser enviada en el recipiente original del producto. Lo que se necesita es una muestra por separado para completar el análisis solicitado para que la muestra no deba ser abierta o manipulada previo a realizar la prueba, para prevenir contaminación no deseada.

¿Puedo solicitar que se realice un análisis microbiológico en una muestra guardada que fue originalmente utilizada para una prueba química?

Nuestros análisis químicos no son preparados para examen utilizando una técnica aséptica. Debido a esto, un examen microbiológico no puede realizarse utilizando una muestra utilizada para una prueba química.

¿Puedo solicitar que se realice un análisis químico en una muestra guardada que fue originalmente utilizada para realizar una prueba microbiológica?

Sí, todas las muestras que han sido procesadas por medio de nuestro departamento microbiológico son manejadas por medio de un procedimiento de muestreo aséptico. Si se tienen disponibles suficientes muestras almacenadas, trabajaremos en acomodar su solicitud.

PREGUNTAS FRECUENTES GENERALES

¿Por qué necesito enlistar un número de identificación de material SAP o un identificador único para presentación de muestra microbiológica?

Utilizamos este número en NQAC para registrar y rastrear las diluciones/niveles de ph, que son necesarios para proporcionarle resultados precisos.

¿Puedo cancelar el hacer una prueba a la muestra?

- Si las muestras aun no han sido recibidas en nuestra ubicación, podremos desechar las muestras contra entrega, con su permiso, sin recargo alguno.
- Si las muestras han sido recibidas pero aun no se encuentran en el laboratorio, podemos cancelar la prueba y desechar las muestras con su permiso sin recargo alguno.
- Si las muestras se encuentran en el laboratorio, podemos cancelar la prueba que está en progreso pero no se ha completado, pero se le hará un recargo por el examen.
- Si las muestras están en el laboratorio y si los resultados son ingresados, **no podremos** cancelar en ese momento pero recibirá los resultados de esos análisis.

¿Cómo puedo comunicar presentaciones anticipadas, aumentadas y especiales?

Por favor contacte a servicio al cliente en grpcsndub@us.nestle.com. Al proporcionar a NQAC una advertencia, podremos prepararnos para el aumento en volumen de pruebas al tener los materiales listos y dotarnos de personal de forma adecuada para el aumento que se necesita. Sin esta notificación, algunas de las muestras podrían retenerse lo que causaría resultados atrasados, si no somos capaces de acomodar las presentaciones debido a recursos limitados.

PREGUNTAS FRECUENTES GENERALES

Alteraciones de Muestras

¿Por cuánto tiempo retendrá NQAC una muestra que es considerada alterada?

- NQAC retendrá una muestra alterada de un producto (excluyendo líquidos o muestras recogidas en ambiente húmedo) hasta el final de 10 días hábiles. Si se recibe una respuesta solicitando que se retenga la muestra por un período adicional, nos adaptaremos como fuere necesario.
- NQAC retendrá una muestra líquida alterada o una muestra alterada recogida en ambiente húmedo hasta medio día del siguiente día hábil del día en que fue recibida. Debido al control de tiempo relacionado a la viabilidad de la muestra para esta clase de entrega. Las muestras líquidas y tomadas en ambiente húmedo son consideradas viables únicamente 24-36 horas después de ser recogidas, sin embargo, las retendremos por este período adicional en caso usted desee que las procesemos como acordamos. Si decide proceder en ese tiempo, serán marcadas como acordadas en nuestro sistema, y esto se enlistará al final del informe que es recibido.
- Si la alteración puede ser arreglada por NQAC sin confirmación del cliente, procesaremos la muestra el mismo día. De otra forma, la muestra será procesada el siguiente día hábil.

PREGUNTAS FRECUENTES GENERALES

Informe, solicitudes de cuenta, y otras comunicaciones

¿Cómo recibo informes separados para muestras individuales?

Para solicitudes que únicamente solicitan análisis químicos, recibirá usualmente un informe por muestra. Esto significa que cada muestra debería ser emitida como su propio informe final. En algunos casos, podremos emitir informes de todo el proyecto (inclusive todas las muestras asociadas con la presentación). Un informe total de proyecto puede también ser emitido cuando se solicite.

Para solicitudes microbiológicas, emitiremos informes del proyecto total, los cuales incluirán todas las muestras asociadas con la solicitud. Sin embargo se emitirán informes parciales para proyectos que tienen análisis con tiempos de entrega más largos, tales como moho y hongo. *Por favor tome nota, que si se necesitan informes por separado de muestras para pruebas microbiológicas, estas muestras deberán ser entregadas utilizando formularios individuales de solicitud de análisis para que sean registrados como solicitudes individuales en el sistema.*

¿Cómo informo que he actualizado mi formulario de solicitud de análisis?

Por favor envíe su formulario actualizado de solicitud de análisis a grpcsndub@us.nestle.com. En su correo electrónico proporcione la siguiente información:

- ¿Se incluye el ARF actualizado con su envío de muestra?
- ¿Qué es lo que se actualiza?
- Número de seguimiento/fecha de envío

PREGUNTAS FRECUENTES GENERALES

¿Cómo recibo estados mensuales de facturación, formularios W-9, y facturas pendientes?

Por favor contacte en los Estados Unidos: NQAC Accts Rec _____
(grpNQALaccountsrec@us.nestle.com) para mayor información.

¿Quién recibe información acerca de mi solicitud de pruebas?

Titular de la cuenta	Recibe los informes de laboratorio, posibles notificaciones (si fuere aplicable), comunicaciones sobre alteración (en algunas circunstancias), información pertinente relacionada a actualizaciones en NQAC Dublin
Destinatario de la factura	Recibe las facturas
Destinatarios de los Informes (enlistados en ARF's)	Recibe informes de laboratorio, comunicaciones sobre alteraciones, información pertinente relacionada a actualizaciones en NQAC Dublin
Contacto principal sobre alteraciones	Recibe comunicaciones sobre alteraciones, información pertinente relacionada a actualizaciones en NQAC Dublin.
Transportista	Cuando la papelería se encuentre separada de la muestra y no se reciba información alguna, buscaremos contactar a la persona cuyo nombre se encuentre en la etiqueta de envío.

¿Cómo empiezo a estar directamente asociado con un número de identificación de cliente NQAC?

Puede contactar al dueño de la cuenta o a los administradores para su número de identificación de cliente NQAC para que lo agregue o puede contactar a Servicio al Cliente en grpcsndub@us.nestle.com.

PREGUNTAS FRECUENTES GENERALES

¿Cómo empiezo a recibir notificaciones de NQAC?

Si necesita recibir resultados, facturas, o comunicaciones pasadas, podemos agregarlo a nuestra agenda. Para lograr esto, por favor contacte a Servicio al Cliente en grpcsndub@us.nestle.com. Además, también puede solicitar ser añadido a un Número de Identificación de Cliente NQAC que actualmente se encuentra activo para la ubicación de su compañía.

¿Qué significa IP en mi informe parcial?

IP significa que el examen está “en desarrollo”.

- Normalmente cuando ve esto, se necesitan exámenes o confirmaciones adicionales para alcanzar el resultado que busca.

¿Cómo puedo proporcionar comentarios por el servicio que es prestado por NQAC?

Puede contactar a Servicio al Cliente en grpcsndub@us.nestle.com. Sus comentarios son cruciales para resaltar las áreas en las que actualmente sobresalimos y nos otorga una oportunidad para continuamente mejorar nuestros servicios.