



## PREGUNTAS FRECUENTES

¿Tiene Preguntas en relación al envío de muestras o comunicaciones con nuestro laboratorio? Vea a seguir nuestras Preguntas Frecuentes. 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](mailto:nqacdublincustomerservice@us.nestle.com).

### PROCESAMIENTO DE MUESTRAS Y ENTREGAS

#### ¿Cómo uso el Portal de envío online?

Para empezar, le solicitamos que se registre como usuario online hasta <https://nqacdublin.com/submitsamples> Una vez registrado, puede usar el botón de la Guía de ayuda de envío para guiarse por el proceso de envío o puede comunicarse con el Servicio de atención al cliente en [nqacdublincustomerservice@us.nestle.com](mailto:nqacdublincustomerservice@us.nestle.com) para solicitar una llamada donde lo guiaremos a través del proceso en el momento que mejor funcione para tu equipo.

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

***Aceptamos muestras en nuestra ubicación de 7:30 a. m. a 8:00 p. m. EST, los 7 días de la semana.***

Las muestras recibidas antes de las 4:00 p. m. EST se procesarán el mismo día para su análisis, a menos que se identifique una desviación. Las muestras recibidas después de las 4:00 p. m. EST (a menos que sea un envío crítico) no se iniciarán hasta la mañana siguiente.

Las muestras recibidas mediante el servicio de mensajería UPS Critical antes de las 5:30 p. m. EST se procesarán el mismo día para su análisis.

#### ***Entregas en los Sábados***

**Si necesitas que sus muestras sean entregadas en el sábado, debe marcarse para**

**entrega el sábado con el servicio de mensajería o las muestras no se entregarán hasta el lunes siguiente.**

### ***Entregas en los Domingos***

**Muestras solo pueden ser entregues en NQAC Dublin en los domingos si usares el servicio UPS Critical Courier, o si las muestras sean entregues en manos.**

### **¿Cómo me aseguro de que mi hielera y bolsas de hielo sean devueltas a mi ubicación?**

Complete una etiqueta de envío de devolución prepagada e inclúyala con su envío para que le devuelvan la hielera y las bolsas de hielo.

### **¿Cómo recibo orientación sobre cómo completar una solicitud de permiso para enviar agentes biológicos?**

Comuníquese con el Servicio de atención al cliente en [nqacdublincustomerservice@us.nestle.com](mailto:nqacdublincustomerservice@us.nestle.com) para obtener ayuda para completar este permiso.

### **¿Cómo solicito un método que no figura en el Porfolio de Análisis?**

Comuníquese con el Servicio de atención al cliente en [nqacdublincustomerservice@us.nestle.com](mailto:nqacdublincustomerservice@us.nestle.com) para determinar si podemos atender su solicitud.

### **¿Cómo puedo asegurarme de que se sigan mis instrucciones especiales de prueba para mis muestras?**

Ingrese las instrucciones en el campo designado "Instrucciones especiales" (Special Instructions) en el formulario de solicitud de análisis. Si realiza el envío a través de nuestro portal de envío online, ingréselo en los campos "Instrucciones"(instructions) o "Agregar instrucciones" (add instructions).

### **¿Qué sucede si me quedo sin espacio para ingresar instrucciones especiales en el formulario de solicitud de análisis?**

Proporcione una copia impresa de sus instrucciones especiales con el envío para asegurarse de que tengamos sus instrucciones especiales en su totalidad.

## ¿Por cuántos días NQAC almacena las muestras de retención después de la prueba?

NQAC almacenará muestras de retención hasta 5 días después de la emisión del informe final.

## ¿Puede NQAC proporcionar mis especificaciones?

No, NQAC Dublin no gestiona ni conoce las especificaciones necesarias para sus materiales. Comuníquese con su autor de especificaciones o contacto regulatorio para obtener esta información. Podemos ayudarlo a interpretar sus especificaciones para asegurarnos de que está eligiendo los métodos correctos para las pruebas. También podemos ayudar con las siguientes consultas:

¿Es posible volver a realizar la prueba para obtener resultados que coincidan con las especificaciones?

¿Puedo hacerme una nueva prueba para confirmar los resultados?

Para obtener más información sobre sus especificaciones, deberá ponerse en contacto con su autor de especificaciones o contacto regulador.

## ¿Cuándo recibiré mis resultados?

Se enviará un correo electrónico con las fechas estimadas de reporte una vez que sus muestras se procesen en nuestra ubicación.

Comuníquese con el Servicio de atención al cliente en [nqacdublincustomerservice@us.nestle.com](mailto:nqacdublincustomerservice@us.nestle.com) para obtener información adicional sobre los plazos de entrega que se ofrecen para nuestros métodos.

## ¿Recibiré una notificación cuando NQAC Dublin reciba mis muestras?

Sí, los destinatarios del informe que figuran en su envío recibirán un correo electrónico cuando las muestras hayan sido recibidas y procesadas en nuestra ubicación. Es importante comparar este correo electrónico con su solicitud original y notificarnos de inmediato si hay alguna discrepancia para ajustar antes de que comience la prueba.

## ¿A qué hora recibiré mi reporte final?

Nuestros resultados pasan por un proceso de aprobación de tres niveles. Una vez que su muestra ha cumplido con todos los criterios de aceptabilidad, se publican los resultados. La mayoría de los resultados se informan cerca del final del día en NQAC, que es de 3 p.m. a 6 p.m. EST. Si los volúmenes de muestra eran mayores el día en que se recibió su muestra, es posible que sus resultados se informen más tarde que el plazo anterior.

Para que sus resultados se informen más temprano en el día, le recomendamos enviar sus muestras en un envío de mensajería temprano, que generalmente se recibe alrededor de las 8 a.m. EST.

## ¿A qué hora es el "fin del negocio" (end of business)?

Por lo general, puede esperar resultados entre las 3 p. m. y las 6 p. m. EST. Si los volúmenes de muestra eran mayores el día en que se recibió su muestra, es posible que sus resultados se informen más tarde que el plazo anterior.

Si no tiene los resultados para la mañana posterior a la esperada para la emisión de los resultados y no ha recibido ninguna otra forma de comunicación de NQAC, comuníquese con Servicio al cliente en [nqacdublincustomerservice@us.nestle.com](mailto:nqacdublincustomerservice@us.nestle.com).

## ¿Puedo acelerar análisis de microbiología?

Debido a la naturaleza de las pruebas y los tiempos de incubación necesarios, no es posible acelerar las muestras de microbiología. Los informes se envían por orden de llegada.

Es posible acelerar el procesamiento de las muestras comunicándose con el Servicio de atención al cliente en [nqacdublincustomerservice@us.nestle.com](mailto:nqacdublincustomerservice@us.nestle.com) antes de que las muestras lleguen y proporcionando el número de seguimiento del servicio de mensajería.

## ¿Puedo solicitar prioridad para el envío de mi muestra de microbiología?

Sí, se puede acelerar el procesamiento de las muestras comunicándose con el Servicio de atención al cliente en [nqacdublincustomerservice@us.nestle.com](mailto:nqacdublincustomerservice@us.nestle.com) antes de que lleguen las muestras y proporcionando el número de seguimiento del servicio de mensajería.

Además, si envía sus muestras en un servicio de mensajería Early AM, su envío se recibirá alrededor de las 8 AM EST. Al hacer esto, sus muestras se abrirían y

comenzarían temprano, lo que puede conducir a que sus resultados se emitan más temprano en el día en la fecha de vencimiento prevista.

### **¿Puedo actualizar para acelerar el manejo de las muestras químicas que envié anteriormente (rush)?**

Sí, podemos actualizar el manejo urgente según el estado de la muestra en nuestro sistema. Comuníquese con Servicio al cliente en [nqacdublincustomerservice@us.nestle.com](mailto:nqacdublincustomerservice@us.nestle.com) para completar esta actualización.

### **¿Por qué mi informe final indica que la muestra estaba comprometida, tenía fugas o tenía un recipiente roto?**

Si su muestra está marcada como "comprometida", se recibió por encima o por debajo de la temperatura, fuera del rango de tiempo de 24 a 36 horas para muestras sensibles al tiempo o dañada de alguna manera. Antes de que se inicien las pruebas, debería haber recibido una notificación informándole del estado de las muestras y preguntándole cómo le gustaría proceder.

### **¿Qué significa un "recipiente original necesario para el análisis"?**

Un envase original no significa necesariamente que la muestra deba presentarse en su envase original del producto. Lo que se necesita es una muestra separada para completar el análisis solicitado para que la muestra no tenga que abrirse o manipularse antes de la prueba para evitar una contaminación no deseada.

### **¿Puedo solicitar que se completen los análisis de microbiología utilizando una muestra retenida que originalmente se analizó químicamente?**

Nuestros análisis químicos no están preparados para realizar pruebas con técnicas asépticas. Debido a esto, las pruebas de microbiología no se pueden realizar utilizando una muestra de retención química.

### **¿Puedo solicitar que se completen los análisis químicos utilizando una muestra retenida que se analizó originalmente para microbiología?**

Sí, todas las muestras que han sido procesadas a través de nuestro departamento de microbiología son manejadas mediante procedimientos de muestreo asépticos. Si hay suficiente muestra de retención disponible, trabajaremos para satisfacer su solicitud. Sin embargo, si el análisis químico necesita un contenedor original sin abrir, esta

solicitud deberá procesarse como comprometida.

### **¿Por qué necesito incluir un número de identificación de material de SAP o un identificador único para el envío de mi muestra de microbiología?**

Aunque no sea obligatorio, recomendamos incluir un número de identificación de material de SAP o un identificador único. Usamos este número en NQAC para registrar y rastrear las diluciones/niveles de pH necesarios para brindarle resultados precisos.

### **¿Puedo cancelar la prueba en una muestra?**

Si aún no se han recibido muestras en nuestra ubicación, podemos disponer de las muestras una vez recibidas con su permiso sin ningún cargo.

Si se han recibido muestras pero aún no están en el laboratorio, podemos cancelar las pruebas y desechar las muestras con su permiso sin ningún cargo.

Si las muestras están en el laboratorio, podemos cancelar las pruebas que están en curso pero no completadas, pero se le cobrará por las pruebas.

Si las muestras están en el laboratorio y se ingresan los resultados, no podemos cancelar en ese momento y usted recibirá los resultados de esos análisis.

### **¿Cómo comunico el aumento anticipado y las solicitudes especiales?**

Comuníquese con Servicio al cliente en [nqacdublincustomerservice@us.nestle.com](mailto:nqacdublincustomerservice@us.nestle.com). Al proporcionar a NQAC una advertencia previa, podemos prepararnos para el mayor volumen de muestras al preparar los materiales y dotar de personal adecuado para la mayor necesidad. Sin esta notificación, es posible que se retengan algunas muestras y que se retrasen los resultados si no podemos acomodar envíos más grandes debido a recursos limitados.

---

## **DESVIACIONES DE MUESTRAS**

### **¿Por cuánto tiempo conservará NQAC una muestra desviada?**

La muestra de producto desviada (excluyendo aguas o muestras de hisopos ambientales húmedos) se retendrá hasta el final de 10 días hábiles. Si se recibe una respuesta solicitando retener la muestra por un período de tiempo adicional, lo acomodaremos según sea necesario.

La muestra de agua desviada o hisopo ambiental húmedo se retendrá hasta el



mediodía del siguiente día hábil desde que se recibió. Debido a las restricciones de tiempo relacionadas con la viabilidad de la muestra para estos tipos de presentación, las muestras de agua y de hisopos ambientales húmedos solo se consideran viables 24 a 36 horas después del hisopado. Sin embargo, los retendremos durante este período adicional indicado en caso de que desee procesarlos como comprometidos. Si elige continuar en ese momento, se marcarán como comprometidos en nuestro sistema y esto se incluirá en el informe final que se reciba.

Si la desviación se puede corregir sin la confirmación del cliente, procesaremos la muestra el mismo día. De lo contrario, la muestra se procesará el siguiente día hábil.

---

## INFORMES, CONSULTAS DE CUENTAS Y OTRAS COMUNICACIONES

### ¿Cómo recibo informes separados para muestras individuales?

Para las presentaciones que solo solicitan análisis químicos, normalmente recibirá un informe de muestra. Esto significa que cada muestra debe emitirse como su propio informe final. En algunos casos, podemos emitir informes de proyectos completos (que incluyen todas las muestras asociadas con una presentación). También se puede emitir un informe completo del proyecto a pedido.

Para envíos de microbiología, emitiremos informes completos del proyecto que incluyen todas las muestras asociadas con un envío. Sin embargo, se emiten informes parciales para proyectos que tienen análisis con tiempos de respuesta más largos, como moho y levadura.

*Tenga en cuenta que si se necesitan informes de muestras independientes para las pruebas de microbiología, estas muestras deberán enviarse mediante formularios de solicitud de análisis independientes o envíos web para que se registren como envíos independientes en el sistema.*

## ¿Cómo comunico que he actualizado mi Formulario de Solicitud de Análisis (ARF)?

Envíe su formulario de solicitud de análisis actualizado a [nqacdublincustomerservice@us.nestle.com](mailto:nqacdublincustomerservice@us.nestle.com)

En su correo electrónico por favor proporcione la siguientes informaciones:

*¿Se incluye el ARF actualizado con su envío de muestra?*

*¿Qué se está actualizando?*

*Número de seguimiento/fecha de envío*

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

Comuníquese con Servicio al cliente en [nqacdublincustomerservice@us.nestle.com](mailto:nqacdublincustomerservice@us.nestle.com) para obtener más información.

## Who receives information regarding my sample submissions?

Titular de la Cuenta (Account Owner)	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 (Invoice Recipient)	Recibe las facturas
Destinatarios de los informes (enumerados en los formularios de solicitud de análisis) (Reports Recipients (listed on Analysis Request Forms))	Recibe reportes de laboratorio, comunicaciones sobre alteraciones, información pertinente relacionada a actualizaciones en NQAC Dublin





Contacto principal de desviaciones (Primary Contact of Deviations)	Recibe comunicaciones sobre alteraciones, información pertinente relacionada a actualizaciones en NQAC Dublin.
Expedidor (Shipper)	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 me asocio directamente con un número de identificación de cliente de NQAC?

Puede comunicarse con el propietario de la cuenta o los administradores para obtener el número de identificación de cliente de NQAC de su ubicación para que lo agreguen o puede comunicarse con el Servicio de atención al cliente en [nqacdublincustomerservice@us.nestle.com](mailto:nqacdublincustomerservice@us.nestle.com).

## ¿Cómo empiezo a recibir notificaciones de NQAC?

Si necesita recibir resultados, facturas o comunicaciones de retrasos, podemos agregarlo a nuestra libreta de direcciones. Para lograr esto, comuníquese con Servicios al Cliente en [nqacdublincustomerservice@us.nestle.com](mailto:nqacdublincustomerservice@us.nestle.com) Además, también puede solicitar que se le agregue a un número de identificación de cliente de NQAC que esté actualmente activo para la ubicación de su empresa.

## ¿Qué significa IP en mi informe parcial?

IP significa que la prueba está "en curso" (in progress).

Generalmente, cuando ve esto, se necesitan pruebas o confirmación adicionales para lograr el resultado que está buscando.

## ¿Cómo proporciono comentarios sobre el servicio proporcionado por NQAC?

Puede enviar sus comentarios [aquí](#) o póngase en contacto con el Servicio de atención al cliente en [nqacdublincustomerservice@us.nestle.com](mailto:nqacdublincustomerservice@us.nestle.com) Sus comentarios son cruciales para resaltar áreas en las que actualmente sobresalimos y nos brinda la oportunidad de mejorar continuamente nuestros servicios.