



Términos y Condiciones del Servicio

En el presente documento se entenderá por Solicitante a la Clínica Veterinaria (CV) o Médico Veterinario Independiente (MVI) que solicite el Test de ADN GENPET para pacientes caninos.

I. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

GENPET Canino es un Test de ADN que determina la presencia de variantes genéticas en el genoma del paciente canino, asociadas con características y enfermedades genéticas heredables.

El Test de ADN evalúa un total de 154 marcadores genéticos: 20 relacionados con características físicas y 134 relacionados con enfermedades genéticas.

Dentro de las enfermedades o trastornos genéticos que se evalúan se incluyen enfermedades oftalmológicas, dentales, neurológicas, inmunológicas, endocrinas, esqueléticas, respiratorio, hepáticas, dermatológicas, metabólicas, hematológicas, gastrointestinales, musculares y nefrológicas.

II. VÍAS DE COMUNICACIÓN

La principal vía de comunicación es mediante correo electrónico a la dirección genpet@uchile.cl. Bajo circunstancias particulares, los contactaremos vía telefónica, agradeciendo la confidencialidad de nuestros números telefónicos. Cuando esto sea actualizado, se verá reflejado en la [página web](#).

El horario de atención y recepción de muestras es de lunes a viernes entre 09:30 y 17:00 horas. Sin embargo, el horario de respuesta del correo electrónico es flexible y responderemos a la brevedad sus mensajes.

GENPET se encuentra ubicado en la Facultad de Ciencias Veterinarias y Pecuarias de la Universidad de Chile (FAVET). La dirección es Av. Santa Rosa 11735, La Pintana, Santiago, Chile. Código postal: 8820808.

III. REGISTRO DE DATOS DEL SOLICITANTE

Para todos aquellos interesados en brindar el servicio GENPET, es necesario completar el [Formulario de Solicitud de Información](#), el cuál recopilará información general que nos permitirá coordinar una reunión con usted para abordar en detalle aspectos como los valores asociados, promociones disponibles, métodos de pago y proporcionar información completa sobre el servicio (consulte la Figura 1 para más detalles).



Una vez que hayamos proporcionado toda la información necesaria y los detalles sobre los costos del servicio, le solicitaremos que complete el Formulario de Registro de Solicitante. A través de este formulario, podrá elegir el método de pago de su conveniencia y nos brindará sus datos de contacto.

Es importante destacar que solo aceptaremos solicitudes de Solicitantes que se hayan registrado previamente en nuestro sistema. Cada solicitante recibirá un código interno exclusivo que nos permitirá llevar un registro preciso de los pagos relacionados con el servicio.

Adicionalmente, es fundamental que todas las muestras que nos envíen cumplan con los requisitos detallados en este documento para ser aceptadas y procesadas de manera efectiva.



Solicitud de información
Médicos vet. y Tutores



Registro de solicitante
Clínicas y Médicos Vet.



Figura 1. Flujo de información e inscripción de solicitantes del servicio. El primer formulario está diseñado para ser completado por Clínicas Veterinarias, Médicos Veterinarios Independientes o Tutores de mascotas. En función a los datos proporcionados, se les brindará la información correspondiente. El segundo formulario, en cambio, es exclusivo para Clínicas Veterinarias y Médicos Veterinarios.

IV. RETIRO/ENVÍO DE MUESTRAS

Los Servicios de Laboratorios de FAVET cuentan con el servicio de retiro de muestras de lunes a viernes dentro de la región Metropolitana, en horario a convenir. Sin embargo, desde otras regiones se puede coordinar el envío de muestras directamente a GENPET o en sucursales de la empresa de transporte.



En ambos casos, se debe notificar por correo electrónico. El correo debe indicar lo siguiente:

- Asunto: “Retiro de muestras” o “Envío de muestras”, según corresponda.
- Cuerpo del correo para el asunto “**Retiro de muestras**”:
 - Nombre del solicitante (CV o MDI).
 - Dirección de retiro.
 - Horario de disponibilidad para retiro de muestras (mismo día y día siguiente).
 - Tipo de muestra.
 - Datos del paciente: Nombre del paciente, nombre del tutor y rut del tutor.
- Cuerpo del correo para el asunto “**Envío de muestras**”:
 - Nombre del solicitante (CV o MVI).
 - Tipo de muestra.
 - Datos del paciente: Nombre del paciente, nombre del tutor y rut del tutor.
 - ****Si es el primer envío:** Solicitar los datos de envío y de la persona que va a retirar o recepcionar el paquete.
 - ****Si ya ha realizado envíos anteriores:** Indicar la empresa de transportes, enviar el comprobante de pago del transporte y el código de rastreo.

Una vez notificado al correo electrónico, en el caso de: GENPET Canino – Test de ADN
genpet@uchile.cl

- **Retiro de muestras:** Se coordinará el retiro de muestras según disponibilidad del solicitante y del transportista.
 - El transportista llevará un cooler con gradilla y ice pack.
 - GENPET no posee servicio de retiro de muestra durante los fines de semana ni en días festivos. Por lo tanto, en estos casos el solicitante deberá asegurarse de que la muestra haya sido homogeneizada correctamente con la solución del contenedor, EDTA o etanol, según corresponda. Y almacenar la muestra en posición vertical a temperatura de refrigeración (4°C) hasta su retiro. De todas formas, puede notificar por correo la existencia de muestras para retiro.
- **Envío de muestras:** Le proporcionaremos los detalles de envío y se coordinará la recepción de las muestras. Agradecemos que considere el horario de atención antes de realizar el envío.
 - Las muestras deben ser enviadas dentro de una bolsa hermética y la documentación adjunta en otra bolsa hermética.
 - Asegure que las muestras estén protegidas contra daños durante el transporte, por ejemplo, relleno de espacios vacíos con papel arrugado.
 - La muestra debe ser enviada con ice pack suficientes para aguantar las horas/días de viaje según lo estimado por la empresa de transporte.
 - Asegúrese de que los tubos o frascos (cuando corresponda) se encuentren bien cerrados.
 - El envío debe ser pagado por el solicitante.
 - Se recomienda enviar la muestra dentro de una bolsa térmica o una caja de plumavit.
 - Enviar el recibo de pago y número de seguimiento por correo electrónico.



GENPET sólo se hará responsable por la integridad y manejo de muestras desde la recepción por nuestro transportista, o desde que son recepcionadas por el laboratorio en el caso de envíos realizados a través de empresas de transporte. Por lo tanto, es responsabilidad del solicitante asegurar un correcto hermetismo y empaquetado de las muestras, según corresponda.

V. RECEPCIÓN DE LA MUESTRA

Al recibir las muestras en nuestras instalaciones, se completará una ficha de recepción de muestra, en la que se asignará a cada una un código interno y se adjuntará los documentos solicitados. Además, se realizará un registro fotográfico de las muestras en el caso de que se identifiquen anomalías en el embalaje, identificación, contenido o aspecto general durante la recepción. Posteriormente, el solicitante recibirá una notificación informando sobre la recepción y evaluación de la muestra.

Los criterios de recepción se detallan a continuación:

• Muestra Aceptada:

- **Integridad de la Muestra:** La muestra se encuentra en un estado óptimo de conservación y no presenta signos evidentes de degradación, contaminación o hemólisis en el caso de las muestras de sangre.
- **Etiquetado Correcto:** La muestra está debidamente etiquetada con información precisa, incluyendo el identificador del paciente, la fecha de recolección y cualquier otro dato relevante.
- **Volumen Adecuado:** El volumen de la muestra es suficiente para llevar a cabo los análisis requeridos y las extracciones de ADN posteriores.
- **Almacenamiento Adecuado:** La muestra ha sido almacenada y transportada a la temperatura adecuada para mantener su integridad.
- **Documentación Completa:** Se adjunta la documentación necesaria que incluye la solicitud del análisis, consentimiento informado y cualquier otra información requerida.

• Muestra Aceptada con Observaciones:

- **Integridad de la Muestra con Reservas:** La muestra muestra signos menores de degradación o contaminación que pueden afectar la calidad de los resultados. Se informará al solicitante sobre estas observaciones.
- **Etiquetado Parcial o Ambiguo:** La muestra tiene información de identificación parcial o ambigua que podría requerir aclaraciones adicionales.



- **Volumen Ligeramente Insuficiente:** El volumen de la muestra es ligeramente insuficiente, pero aún podría ser suficiente para algunos análisis. Se notificará al solicitante sobre la cantidad insuficiente.

Tal como se mencionó previamente, en caso de enfrentar esta situación, se notificará al solicitante y se le consultará sobre la posibilidad de enviar una nueva muestra o si prefiere continuar con el procesamiento de la muestra actual. En el último escenario mencionado, GENPET no asumirá responsabilidad por eventuales inconvenientes que puedan surgir durante el procesamiento ulterior de las muestras.

- **Muestra Rechazada:**

- **Integridad Severamente Comprometida:** La muestra muestra signos evidentes de degradación, contaminación o hemólisis en el caso de las muestras de sangre, lo que la hace inadecuada para su procesamiento.
- **Etiquetado Incorrecto o Incompleto:** La muestra carece de información de identificación adecuada o tiene errores significativos en la etiqueta que impiden la trazabilidad.
- **Volumen insuficiente:** El volumen de la muestra es insuficiente para llevar a cabo los análisis requeridos y las extracciones de ADN posteriores.
- **Muestra No Documentada:** No se adjunta la documentación necesaria, incluyendo la solicitud del análisis, consentimiento informado u otra información esencial

En estos casos se notificará y solicitará el envío de una nueva muestra. El retiro de una segunda muestra puede estar sujeto a costos adicionales de traslado.

Reiteramos la importancia de revisar el protocolo de recolección y envío de muestras descrito en el ítem X, de este mismo documento.

VI. EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL MATERIAL GENÉTICO

Durante el procesamiento de las muestras, se realizan dos controles de calidad de las muestras: El primero al momento de la recepción y el segundo posterior a la purificación del ADN.

La evaluación de calidad del material genético consiste en cuantificar el ADN purificado y realizar una electroforesis que permita evaluar la degradación del mismo. En caso de obtener resultados deficientes o inferiores a lo requerido para el procesamiento posterior, se repetirán los análisis sin incurrir en gastos adicionales. Si se obtuviera un segundo resultado insatisfactorio, se comunicará la situación al solicitante, sugiriendo el envío de una nueva muestra sin costos extra de procesamiento, aunque podrían aplicarse cargos por transporte.



En el caso de que el solicitante prefiera mantener la muestra original, a pesar de que esto no sea recomendado por nuestro servicio, GENPET declina de toda responsabilidad por los resultados, mencionando dicha recomendación junto al informe final de resultados.

VII. MÉTODOS DE PAGO

Las prestaciones de servicios se realizan por medio de la Universidad de Chile, donde se presentan dos métodos de pago:

- **Pago diferido:** Los solicitantes que tengan persona jurídica podrán optar a la opción de pago diferido con emisión de factura electrónica.
 - Esto considera un paso previo que es una confirmación por escrito, idealmente una orden de compra emitida por el solicitante por la cantidad de muestras enviadas y monto correspondiente. Esta información será entregada oportunamente mediante correo electrónico al solicitante.
 - Las facturas pueden ser emitidas con pago al día o pago a 30 días según conveniencia del solicitante. Sin embargo, si esta no se encuentra pagada al momento de la entrega de resultados, estos serán retenidos hasta que el pago pueda ser comprobado.
 - El monto a pagar se definirá según el valor de la UF del día de la facturación.
 - La factura es emitida con los datos de la Universidad de Chile y se solicita verificar los datos de transferencia con los señalados en la factura, antes de efectuar el pago.
- **Pago directo:** El pago directo puede realizarse por internet mediante botón de pago por Webpay.cl o por transferencia bancaria, enviando el comprobante de pago correspondiente al correo electrónico genpet@uchile.cl con previa solicitud de pago realizado por el servicio. También se puede realizar el pago presencialmente en la Caja de pago de la Facultad de Ciencias Veterinarias y Pecuarias.
 - El pago mediante Webpay.cl se realiza en el siguiente link: <https://webpay.cl/form-pay/124881>
 - El pago por transferencia bancaria se debe realizar en pesos chilenos, considerando el valor de la UF del día que se realiza el pago y deberá enviar el comprobante de pago a nuestro correo genpet@uchile.cl. Los datos son los siguientes:
 - Banco Santander
 - Cuenta Corriente
 - 0-000-0166037-3
 - Felipe Muñoz Gutierrez
 - 60.910.000-1
 - fmunozg@uchile.cl
 - El pago presencial en la Caja de FAVET se puede realizar mediante efectivo o pago con tarjeta dentro del horario de atención de la misma. Para realizar el pago bajo esta modalidad, se le entregará un código del servicio que deberá pagar y el cobro se realizará con el valor de la UF al momento de realizar el pago.



Horario de atención caja de FAVET: Lunes a jueves de 9:00 a 16:30 hrs y Viernes de 9:00 a 13:00 hrs. Ubicada en la Facultad de Ciencias Veterinarias y Pecuarias de la Universidad de Chile, Av. Santa Rosa 11735, La Pintana.

En el caso de que el dinero se pague en caja, la boleta será emitida inmediatamente, mientras que al pagar por internet se enviará la boleta electrónica con posterioridad.

VIII. SOLICITUD DE PAGO AL SOLICITANTE

El envío del Documento Tributario Electrónico (DTE) correspondiente dependerá de la modalidad de pago que prefiera el solicitante.

El día de corte de recepción de muestras para la solicitud de pago será el 15 de cada mes. Es decir, las muestras recepcionadas desde el día 16 del mes anterior hasta el 15 del mes en curso serán contabilizadas y se le notificará al solicitante el número de muestras y valor total en UF para proceder con el pago y emisión de DTE.

Es importante aclarar la modalidad de pago de su preferencia al momento de registrarse como solicitante, ya que requerimos ciertos datos para la emisión de DTE:

- En el caso de las **boletas electrónicas**, requeriremos los siguientes datos:
 - Comprobante de pago
 - Nombre completo del solicitante (Solicitado en el formulario de registro)
 - Rut del solicitante (solicitado en el formulario de registro)
 - Correo electrónico en el que quiere recibir la boleta (solicitado en el formulario de registro)
- En el caso de las **facturas electrónicas**, requeriremos los siguientes datos (solicitados en el formulario de registro):
 - Razón social
 - Giro
 - Dirección completa
 - Atención (persona que emite la OC)
 - Unidad de la empresa (opcional)
 - Teléfono de contacto
 - Celular
 - Correo electrónico
 - Orden de compra (documento en .pdf)
 - Vencimiento de la factura: al día o 30 días.

Para la emisión de factura electrónica, es imprescindible que el solicitante envíe una orden de compra (OC) con el detalle que GENPET le notificará mediante correo electrónico, y posterior al envío de la OC se enviará la factura electrónica correspondiente.

Por otro lado, las boletas electrónicas son enviadas después de que se recepcione el comprobante de pago. Mientras que, cuando se realicen pagos en caja (presencial en FAVET), se le entregará inmediatamente la boleta correspondiente.



IX. FLUJO DE TRABAJO

Una vez aceptados los términos y condiciones del servicio y convenido un método de pago entre GENPET y el solicitante, se le asignará un código de cliente a la CV o MVI que se asociará a la solicitud del servicio y solicitud de pago.

La solicitud del servicio implica los siguientes puntos (Figura 2):

- En la consulta, el médico solicitante debe explicar qué se analizará en el genoma del paciente, cuál será el resultado y sus implicancias, qué muestra se enviará y cuánto tiempo tardará el resultado en llegar a sus manos.
- Una vez que el tutor acepte las condiciones, se le debe solicitar leer, completar sus datos con letra legible y firmar el documento “Ficha y Consentimiento informado” que acompañará la muestra.
- Se procederá a tomar la muestra del paciente y a rotular la misma con el nombre del paciente y tutor con letra legible.
- El MV debe emitir una orden médica que especifique que “Se solicita Test de ADN Canino para el paciente XXXX”, firmada con los datos del MV.
- Realizado el procedimiento, se debe solicitar vía correo electrónico el retiro de la(s) muestra(s).
- Una vez recepcionada la solicitud se coordinará con el transportista el retiro de muestras y este se realizará dentro del mismo día o al día siguiente según disponibilidad del mismo.
- Cuando las muestras sean recepcionadas en el laboratorio se les aplicarán criterios de aceptación o rechazo y completará una ficha de recepción de muestra, notificando al solicitante mediante correo electrónico la recepción de muestras y el estado en el que fueron recibidas.
- Posteriormente, las muestras serán procesadas, genotipificada y analizadas. El procesamiento de muestras, desde su recepción hasta la entrega de resultados, tarda entre 3 y 4 meses, y al finalizar se le hará entrega del informe del paciente en formato .pdf. GENPET notificará vía correo electrónico la entrega de los informes listos.
- Durante el procesamiento de las muestras se realizará el cobro del servicio según se explica en el ítem VIII.



Figura 2. Flujo de trabajo de servicio GENPET Canino. El solicitante debe enviar la muestra junto a la ficha y consentimiento informado firmado, más una orden médica al solicitar el retiro de muestras. Estas serán retiradas y recepcionadas por GENPET, donde se aplicarán criterios de evaluación, serán procesadas, realizará el cobro del servicio y mantendrá la comunicación con el solicitante.

X. PROTOCOLO DE RECOLECCIÓN Y ENVÍO DE MUESTRAS

1-. Asegúrese de obtener el consentimiento informado del tutor del paciente cuya muestra será analizada.

2-. Identifique cada muestra de forma única utilizando etiquetas con información como nombre del paciente, nombre del tutor, en caso de tener más de un paciente con el mismo nombre al momento del retiro de la muestra, fecha de recolección y cualquier dato que considere relevante informar.

3-. Recolecte la muestra utilizando técnicas que aseguren la esterilidad del procedimiento y guantes desechables.

Alternativas de muestras disponibles para la recolección:

- **Muestra de sangre:** Transfiera 1 ml de sangre a un tubo de recolección de sangre con anticoagulante, como EDTA (tapa lila). Luego, mezcle suavemente la sangre con el anticoagulante girando el tubo varias veces. Este proceso asegurará una distribución uniforme de EDTA en toda la muestra y prevendrá la coagulación.



- **Muestra de tejido sano:** Si es posible la obtención de tejido, por ejemplo, durante una ovariectomía, puede almacenar el tejido en un tubo que contenga etanol (70° o 96°) en una proporción de 1:10, es decir, 10 partes de etanol por cada parte de tejido. Un fragmento de tejido de 1 x 1 cm será suficiente.
- **Hisopo oral:** Asegúrese de tener un hisopo estéril y libre de contaminantes. Realice la toma de muestra en las paredes interiores de las mejillas del paciente. Esto se hace pasando el hisopo suavemente por la mucosa oral del animal. Gire el hisopo para asegurarse de recoger células adecuadamente e impregnarlo en totalidad. Coloque el hisopo en un tubo de recolección de muestras estéril y hermético. Bastará con enviar solo el hisopo, es decir, cortarlo de la varilla.

4-. Almacene los tubos de muestra en posición vertical y refrigerada entre 2°C y 8°C hasta el momento del transporte de la muestra. No congele la muestra a menos que se indique específicamente y evite la exposición a la luz directa del sol y cambios extremos de temperatura.

5-. Adjunte la documentación solicitada: Ficha, consentimiento informado y orden médica. Recuerde que es importante que la documentación esté escrita de forma clara y legible.

6-. Notifique al laboratorio la existencia de muestras para coordinar el retiro o envío de estas.

XI. PLATAFORMA WEB

GENPET dispone de una plataforma web que proporciona a los usuarios una amplia gama de herramientas diseñadas para facilitar el uso de nuestro servicio. Cuando un cliente contrata nuestro servicio por primera vez, se le otorgará un usuario, el cual le brindará acceso a diversas funcionalidades. Entre las herramientas disponibles se incluyen la capacidad de solicitar el retiro de muestras, descargar y cargar la documentación requerida, recibir actualizaciones sobre el estado del proceso de análisis en su dirección de correo electrónico y acceder a los resultados.

Agradecemos su confianza e interés en nuestro servicio y utilizar este manual como recurso de orientación. Nos comprometemos a brindarle la mejor asistencia posible. Si en algún momento surgen preguntas o necesita aclaraciones adicionales sobre la información proporcionada en este manual, no dude en ponerse en contacto con nosotros.

Puede comunicarse con nosotros a través de la dirección de correo electrónico genpet@uchile.cl. Próximamente contaremos con nuevos canales de comunicación.

Le deseamos éxito en todas sus gestiones y estamos a su disposición para cualquier consulta que pueda surgir.