

 IPSA <small>INSTITUTO DE PROTECCIÓN Y SANIDAD AGROPECUARIA</small>		LABORATORIO CENTRAL DE DIAGNÓSTICO VETERINARIO Y MICROBIOLOGÍA DE ALIMENTOS	
Nombre del documento: Gestión de la Solicitud del Servicio			
Código: PG 4.5	Versión: 2	Fecha de Emisión: 08/01/16	Página 1 de 5
Escrito por (Nombre y Apellido): Coordinador de Gestión de la Calidad	Revisado por (Firma): Jefe de Laboratorio	Aprobado y vigencia (Firma / Fecha): Jefe de Laboratorio	

1. Objetivos:

Asegurar que el Laboratorio Central de Diagnóstico Veterinario y Microbiología de Alimentos (**LCDVMA**) entienda y satisface las necesidades de sus clientes, tal como lo solicita para la evaluación de la conformidad de sus productos, que aplica la metodología adecuada para atender a las solicitudes de los servicios de ensayo de manera eficaz, optimizando el trabajo administrativo y técnico del laboratorio para realizar el trabajo analítico de manera eficiente.

2. Alcance:

Este procedimiento es aplicable a todas las solicitudes, ofertas, acuerdos o contratos, realizados entre Laboratorio Central de Diagnóstico Veterinario y Microbiología de Alimentos (**LCDVMA**) y sus clientes.

Este procedimiento contempla la cláusula 4.4 de la Norma Técnica Nicaragüense NTN 04 001-05 segunda revisión "Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración" y la sección 7 del Manual de la Calidad del Laboratorio Central de Diagnóstico Veterinario y Microbiología de Alimentos.

3. Definiciones y Generalidades:

Pedido o Solicitud– Es un documento por escrito emitido por un cliente, requiriendo los servicios de ensayos al Laboratorio Central de Diagnóstico Veterinario y Microbiología de Alimentos (**LCDVMA**).

Revisión – Es el proceso de constatar que lo solicitado por el cliente, puede ser cumplido por el Laboratorio Central de Diagnóstico Veterinario y Microbiología de Alimentos (**LCDVMA**), dentro de los requisitos que establece su **SGC**.

Contrato – Es el compromiso legal y de carácter comercial, que se establece por escrito para realizar servicios de ensayos solicitados por el cliente y ofrecidos por Laboratorio Central de Diagnóstico Veterinario y Microbiología de Alimentos (**LCDVMA**), para cumplir con las condiciones establecidas en ese documento.

Muestra: Es definida como la fracción de un material sobre la que se estudian ciertas características que posteriormente se generalizan a todo el conjunto.

Contramuestra: Es una porción adicional de la muestra tan parecida a la original como sea posible, debe tomarse al mismo tiempo y en la misma forma y cantidad que la muestra original para asegurar que las condiciones sean idénticas. Cada área del Laboratorio tiene definido, de acuerdo al tipo de muestra: 1) si amerita o no almacenar, 2) el tiempo de almacenamiento y 3) la cantidad que se debe almacenar. La cantidad mínima requerida es aquella que permite realizar el análisis de nuevo.

Laboratorio Central de Diagnóstico Veterinario y Microbiología de Alimentos	Gestión de la Solicitud del Servicio
Versión: 2	Página: 2 de 5
	Código: PG 4.5

4. Documentos externos e internos controlados:

Procedimientos, Instrucciones y Formularios de Gestión

Tarifa de Precios de los Ensayos FG 4.5.0.1

Procedimientos, Instrucciones y Formularios Técnicos

Recepción de muestras	IT 5.8.1
Recepción de muestras para microbiología de alimentos	FT 5.8.1.1
Recepción de muestras para diagnóstico veterinario	FT 5.8.1.2
Recepción de muestra de propietarios independiente Para Microbiología de alimentos	FT 5.8.1.3
Recepción de muestra de propietarios independientes para Diagnóstico veterinario	FT 5.8.1.4

Documentos de Origen Interno y Documentos de Origen Externo

NTN 04 001-05 Norma Técnica Nicaragüense segunda DOE.1
 Revisión "Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración"

5. Desarrollo del procedimiento:

5.1. La solicitud de los servicios de ensayos al **LCDVMA**, puede presentarse bajo los siguientes formatos:

Recepción de muestras para microbiología de alimentos	FT 5.8.1.1
Recepción de muestras para diagnóstico veterinario	FT 5.8.1.2
Recepción de muestra de propietarios independiente Para Microbiología de alimentos	FT 5.8.1.3
Recepción de muestra de propietarios independientes para Diagnóstico veterinario	FT 5.8.1.4

5.2. Las solicitudes se pueden presentar tanto por clientes internos, como por clientes externos.

5.3. El LCDVMA, gestiona la solicitud de servicios de ensayos en dependencia del origen de las muestras, de la siguiente manera:

5.3.1. Para muestras de alimentos debe presentar la siguiente documentación:

Formato lleno de Recepción de muestras para microbiología de alimentos FT 5.8.1.1 ó

Formato lleno de Recepción de muestra de propietarios independiente para Microbiología de alimentos FT 5.8.1.3

Hoja de remisión de muestras o como se le designe, donde se evidencie quien, cuando y a qué hora se tomó la(s) muestra(s), entre otros datos.

Acta de retención, cuando corresponda a muestras de importación.

Pago de los análisis solicitados de acuerdo a la **Tarifa de Precio de los Ensayos FG 4.5.0.1** (Boucher del pago en el banco correspondiente o Recibo Oficial de Caja ROC); otros clientes poseen crédito, según acuerdo previo con las autoridades superiores del IPSA.

Laboratorio Central de Diagnóstico Veterinario y Microbiología de Alimentos	Gestión de la Solicitud del Servicio	
Versión: 2	Página: 3 de 5	Código: PG 4.5

5.3.2. Para muestras de Diagnóstico Veterinario deben presentar la siguiente documentación:

Formato lleno de Recepción de muestras para diagnóstico veterinario FT 5.8.1.1 ó

Formato lleno de Recepción de muestra de propietarios independiente para diagnóstico veterinario FT 5.8.1.3

Hoja de remisión de muestras, de campo o como se le designe, donde se evidencie quien, cuando y a qué hora se tomó la(s) muestra(s), entre otros datos.

Acta de retención, cuando corresponda a muestras de importación, con su respectiva cadena de custodia.

Pago de los análisis solicitados de acuerdo a la Tarifa de Precio de los Ensayos FG 4.5.0.1 (Boucher del pago en el banco correspondiente o Recibo Oficial de Caja ROC)

5.3.3. Los pagos de los servicios de ensayos solicitados se pueden hacer en la caja del IPSA Central o en las cuentas del IPSA en los siguientes bancos:

Banco Bancentro (101202103 MHCP-TGR-INGRESOS-IPSA, para cuentas en dólares; 100202228 MHCP-TGR-INGRESOS-IPSA para cuentas en Córdoba)

BDF 100-302095-5 MHCP-TGR-INGRESOS-IPSA en córdobas.

5.3.4. Los criterios de aceptación de las muestras se encuentran disponibles en la página web del IPSA www.ipsa.gob.ni ; estos criterios establecen los requisitos que debe cumplir las muestras, tanto para microbiología de alimentos, como para diagnóstico veterinario para ser rechazadas o admitidas al laboratorio para su debido diagnóstico.

5.3.5. Si la muestra proviene de Programas de Vigilancia Epidemiológica o Programas Fitosanitarios, de interés propio de Cuarentena u otros programas del IPSA, debe venir debidamente autorizados y sellado el Formato de recepción de muestras correspondiente, para ser exentos de pago

5.3.6. El Laboratorio Central de Diagnóstico Veterinario y Microbiología de Alimentos (**LCDVMA**) establece con el cliente obligaciones contractuales en el proceso de recepción de muestras, estableciéndose la misma en el siguiente texto, presente en la página de los formatos de recepción de muestras que llena el cliente.

Aceptación de Política y Obligaciones del cliente. El cliente declara y acepta todos los alcances, la política y metodología establecidos por el laboratorio para la realización del análisis o los análisis. Así como su obligación de llenar y declarar como veraz toda la información que se establece en este formato. El laboratorio no se hace responsable de la toma y manejo de la muestra antes de su debida recepción, reservándose el derecho de admitirla o no dicha muestra. Ambas parte reconocen sus obligaciones y derechos recíprocos para el cumplimiento, naturaleza y objeto de los servicios prestados. **Limitando al laboratorio o técnicos la interpretación de los resultados de los análisis.**

Laboratorio Central de Diagnóstico Veterinario y Microbiología de Alimentos		Gestión de la Solicitud del Servicio	
Versión: 2	Página: 4 de 5	Código:	PG 4.5

5.4. Cuando por cualquier razón surgieran cambios en una solicitud u oferta o en el desarrollo del mismo, los cambios se deberán revisar y acordar exactamente de la misma forma que la solicitud u oferta original, anexándose un Adéndum al documento inicial. Esta comunicación se hará por escrito al cliente para generar evidencia de la misma.

5.5. El Laboratorio Central de Diagnóstico Veterinario y Microbiología de Alimentos (**LCDVMA**) debe garantizar, que cada contrato o acuerdos, solicitud u oferta de servicio de ensayos, será revisado antes de ser aceptado, y establecerá en la fecha probable de entrega de resultados, que se indica en cada formato de recepción de muestras, la capacidad que en ese momento tiene el laboratorio para realizar el trabajo solicitado por el cliente.

5.6. Criterios para aceptación de las Muestras

Los criterios para la aceptación de las muestras disponible en la página web del IPSA son:

- Criterios de Aceptación de Muestras para Microbiología de Alimentos
- Criterios de Aceptación de Muestras para Diagnóstico de Virología
- Criterios de Aceptación de Muestras para Diagnóstico de Serología
- Criterios de Aceptación de Muestras para Diagnóstico de Parasitología
- Criterios de Aceptación de Muestras para Diagnóstico de Patología
- Criterios de Aceptación de Muestras para Microbiología Veterinaria

6. Responsabilidad y autoridad:

Responsabilidad / Autoridad	Actividad
Jefe de Laboratorio	Responsable de la ejecución correcta de las ofertas, acuerdos o contratos de servicios de ensayos, basado en lo acordado con el cliente.
Funcionarios de Recepción de muestras	Responsables de la aceptación o rechazo de las muestras presentadas por los clientes, en algunos casos se pueden auxiliar de los jefes de áreas.
Coordinador Técnico, Coordinador de Gestión de la Calidad y Jefes de áreas	Son los encargados de GARANTIZAR LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y calidad en que se desarrollen los servicios de ensayos, que se realizan en sus respectivas Secciones.

Laboratorio Central de Diagnóstico Veterinario y Microbiología de Alimentos		Gestión de la Solicitud del Servicio	
Versión: 2	Página: 5 de 5	Código:	PG 4.5



TARIFA DE PRECIOS DE LOS ENSAYOS

Laboratorio:	FG 4.5.0.1
Vigente a partir del:	Número de Versión:

Especialidad	Nombre del ensayo	Precio unitario (en dólares)
COPIA NO CONTROLADA		
Elaborado por: Coordinador de Gestión de la Calidad		Aprobado por: Jefe del Laboratorio

Nombre del documento:		ADMINISTRACIÓN DE LOS REGISTROS PG 4.4				No. De Versión	1	Página 1 de 1
Código	Nombre del Registro	Lugar del Ubicación	Método de Preservación	Orden de Preservación	Responsable del Registro	Personal con Acceso	Tiempo Mínimo de Conservación	Observaciones
FG 4.5.0.1	Tarifa de los precios de ensayos (ORIGINAL)	Archivador del Jefe del laboratorio	Fólder manila	Cronológico	Jefa del Laboratorio	Todo el personal	5 años	Mientras estén vigente los precios

FG 4.4.0.1

Elaborado por (Fecha / Firma) Responsable de Escribir o Actualizar Documento		Revisado y aprobado (Fecha / Firma) Coordinador de Gestión de la Calidad	
--	--	---	--