

				LABORATORIO CENTRAL DE DIAGNÓSTICO VETERINARIO Y MICROBIOLOGÍA DE ALIMENTOS	
Nombre del documento: <b>Gestión de la Solicitud del Servicio</b>					
Código: P 7.1		Versión: 2	Fecha de Emisión: 26/05/2022		Página 1 de 5
Escrito por (Nombre y Apellido): <i>Wendy Gutierrez</i> 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 el Laboratorio Central de Diagnóstico Veterinario y Microbiología de Alimentos (LCDVMA) y sus clientes.

Este procedimiento contempla la cláusula 7.1 de la Norma Técnica Nicaragüense NTN ISO/IEC 17025:2017 "Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración".

### 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.

**Contra muestra:** 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.

 Gobierno de Reconstrucción y Unidad Nacional. 92 Pueblo, Hechicero!		 INSTITUTO DE PROTECCIÓN Y SANIDAD AGROPECUARIA		LABORATORIO CENTRAL DE DIAGNOSTICO VETERINARIO Y MICROBIOLOGÍA DE ALIMENTOS	
Nombre del documento: <b>Operación y Limpieza de Autoclaves.</b>					
Código: <b>I 6.4.1</b>		Versión: 2	Fecha de Emisión: 26/02/2021	Página 1 de 6	
Escrito por (Nombre y Apellido): <b>Ajuaro Obando B.</b>		Revisado por (Firma): <i>[Firma]</i>		Aprobado y Vigencia (Firma/Fecha): <i>[Firma]</i> y <b>06-01-2020</b>	
Responsable área de Microbiología de Alimentos.		Coordinador Técnico		Jefe de Laboratorio	



## 1. Objetivo

Establecer una instrucción técnica donde se definan los pasos a seguir para la operación y limpieza de los equipos autoclaves de desinfección y esterilización.

## 2. Definiciones

**Descontaminación:** Es el uso de medios físicos o químicos para eliminar, inactivar o destruir los agentes patógenos en una superficie o artículo de modo que ya no son capaces de transmitir partículas infecciosas y estas sean inocuas.

**Esterilización:** es un proceso a través del que se logra la destrucción total de los microorganismos viables presentes en un determinado material.

**Limpieza:** remoción mecánica de toda materia extraña ubicada en las superficies de objetos inanimados; por lo general, comprende la utilización de agua limpia combinada con algún detergente.

**EPP:** Los Equipos de Protección Personal (EPP) corresponden a todos aquellos dispositivos, accesorios y vestimentas de diversos diseños que utiliza el trabajador para protegerse contra posibles lesiones o accidentes. Estos constituyen uno de los elementos más básicos en cuanto a la seguridad en el lugar de trabajo y son necesarios cuando los peligros no han podido ser eliminados por completo o controlados por otros medios.

**Inocuidad:** Condición de salud pública que dicta que todo está sin presencia de microorganismos patógenos que afecten la salud de una persona o población en general.

**Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido aquellas expectativas establecidas implícita y obligatoriamente.

**Nota 1:** Factores en el agua como: dureza (0.25-2 grain), desbalance del pH (que afecta directamente la vida útil del cilindro de aluminio) que debe de estar entre 7-8, afecta en gran medida el funcionamiento del mismo.

Laboratorio Central de Diagnóstico Veterinario y Microbiología de Alimentos		Gestión de la Solicitud del Servicio	
Versión: 2	Página: 2 de 5	Código:	P 7.1

#### 4. Documentos externos e internos controlados:

NTN ISO/IEC 17025:2017 “Requisitos Generales para la Competencia de los Laboratorios de Ensayos y de Calibración” DOE 1  
 DOC-ONA-10-009 Criterios Generales para la Evaluación y Acreditación de Laboratorios de Ensayo y Calibración DOE 2

#### 5. Desarrollo del procedimiento:

5.1. Todo personal encargado en la gestión de la solicitud de servicio **LCDVMA** deben estar autorizados después de haber realizado su entrenamiento específico e inducción adecuada mediante el formulario F 6.2.0.9 Autorizados para el personal del **LCDVMA**.

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

Recepción de muestras para microbiología de alimentos	F 7.4.1.1/v1
Recepción/ Recepción para diagnostico veterinario	F 7.4.1.2/v1
Recepción de muestra de propietarios independiente Para Microbiología de alimentos	F 7.4.1.3/v1
Recepción de muestra de propietarios independientes para Diagnóstico veterinario	F 7.4.1.4/v1
Recepción de muestras para microbiología de alimentos (uso SGI)	F 7.4.1.5/v1
Recepción/ Recepción para diagnostico veterinario (USO SGI)	F 7.4.1.6/v1

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:

En el caso de los inspectores con acceso a internet en planta deben remitir al laboratorio el formato de Recepción de muestras para microbiología de alimentos F 7.4.1.5/v1, Los inspectores sin acceso a internet en planta deben remitir al laboratorio el formato lleno de Recepción de muestras para microbiología de alimentos F 7.4.1.1/v1. Los usuarios privados deben remitir al laboratorio el Formato lleno de Recepción de muestra de propietarios independiente para Microbiología de alimentos F 7.4.1.3/v1

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 F 7.1.0.1/v1** (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.

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

En el caso de los inspectores con acceso a internet en planta deben remitir al laboratorio el Formato lleno de Recepción/ Recepción para diagnostico veterinario F 7.4.1.6/v1 Los inspectores sin acceso a internet en planta deben remitir al laboratorio el formato de Recepción para diagnostico Veterinario F 4.1.2/v1. Los

Laboratorio Central de Diagnóstico Veterinario y Microbiología de Alimentos		Gestión de la Solicitud del Servicio	
Versión: 2	Página: 3 de 5	Código:	P 7.1

usuarios privados deben remitir al laboratorio el Formato lleno de Recepción de muestra de propietarios independiente para diagnóstico veterinario F 7.4.1.3/v1

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 F 7.1.0.1/v1 (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 Córdobas

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

BAC 364729939 MHCP-TGR-INGRESOS-IPSA para cuentas en córdobas; 364729970 MHCP-TGR-INGRESOS-IPSA, para cuentas en dólares

- 5.3.4. Los análisis brindados por el LCDVMA se encuentran disponibles en la página web del IPSA [www.ipsa.gob.ni](http://www.ipsa.gob.ni) en la cual también se especifican los análisis acreditados bajo la Organización Nacional de Acreditación ONA

- 5.3.5. Los criterios de aceptación de las muestras se encuentran disponibles en la página web del IPSA [www.ipsa.gob.ni](http://www.ipsa.gob.ni); estos criterios establecen los requisitos que deben cumplir las muestras, tanto para microbiología de alimentos, como para diagnóstico veterinario para ser rechazadas o admitidas al laboratorio para su debido diagnóstico.

- 5.3.6. 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

- 5.3.7. 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 partes reconocen sus obligaciones y derechos recíprocos para el cumplimiento, naturaleza y objeto de los servicios prestados.

Laboratorio Central de Diagnóstico Veterinario y Microbiología de Alimentos		Gestión de la Solicitud del Servicio	
Versión: 2	Página: 4 de 5	Código:	P 7.1

- 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, aunque se comunique por teléfono 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

Los diferentes usuarios del laboratorio, podrán solicitar a la jefatura del laboratorio, tanto análisis brindado, así los criterios de aceptación de las muestras; los que le serán compartidos vía electrónica y en formato PDF.

**5.7. Regla de decisión:**

El **LCDVMA**, realiza análisis de carácter oficial, como parte del componente IPSA; resultados que son interpretados por las diferentes áreas del IPSA, quienes toman decisiones de acuerdo a especificaciones acordadas con el cliente.

El laboratorio no realiza interpretaciones de los resultados, como parte de los servicios ofrecidos a los clientes.

**5.8. Solicitud del cliente**

En caso de que un usuario solicite al laboratorio acceder a sus instalaciones este deberá realizar su solicitud a la dirección del laboratorio con anticipación la cual será evaluada y se notificará al cliente vía correo electrónico su aprobación y programación de su visita.

**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 realizar el proceso de aceptación de las muestras y en caso de rechazo deberá consultar con la coordinación o jefatura para la autorización de la misma.

Laboratorio Central de Diagnóstico Veterinario y Microbiología de Alimentos		Gestión de la Solicitud del Servicio	
Versión: 2	Página: 5 de 5	Código:	P 7.1

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.
--	---

FIN DEL PROCEDIMIENTO





Nombre del documento:		Gestión de la Solicitud del Servicio P 7.1					No. De Versión	2	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	
F 7.1.0.1	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 vigentes los precios	

F 8.4.0.1/V1

Elaborado por (Fecha / Firma) Responsable de Escribir o Actualizar Documento	 26/15/122	Revisado y aprobado (Fecha / Firma) Coordinador de Gestión de la Calidad	 26/15/122
---	--	---	--