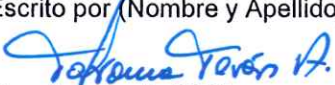
 IPSA INSTITUTO DE PROTECCIÓN Y SANIDAD AGROPECUARIA		LABORATORIO CENTRAL DE DIAGNÓSTICO VETERINARIO Y MICROBIOLOGÍA DE ALIMENTOS	
Nombre del documento: Gestión de la Solicitud del Servicio			
Código: P 7.1	Versión: 4	Fecha de Emisión: 02/09/2026	Página 4 de 4
Escrito por (Nombre y Apellido):  Coordinador de SGC	Revisado por (Firma):  Coordinador Técnico	Aprobado y vigencia (Firma / Fecha):  Responsable de Laboratorio	



1. Objetivos:

Asegurar que el Laboratorio Central de Diagnóstico Veterinario y Microbiología de Alimentos (LCDVMA) entiende y satisface las necesidades de sus usuarios, 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 usuarios.

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:

- 3.1. **Pedido o Solicitud:** Es un documento por escrito emitido por un usuario, requiriendo los servicios de ensayos al Laboratorio Central de Diagnóstico Veterinario y Microbiología de Alimentos (LCDVMA).
- 3.2. **Revisión:** Es el proceso de constatar que lo solicitado por el usuario, puede ser cumplido por el Laboratorio Central de Diagnóstico Veterinario y Microbiología de Alimentos (LCDVMA), dentro de los requisitos que establece su **SGC**.
- 3.3. **Contrato:** Es el compromiso legal y de carácter comercial, que se establece por escrito para realizar servicios de ensayos solicitados por el usuario y ofertados por Laboratorio Central de Diagnóstico Veterinario y Microbiología de Alimentos (LCDVMA), para cumplir con las condiciones establecidas en ese documento.
- 3.4. **Muestra:** Es la porción de un material homogénea y representativa al que se le realizara un ensayo diagnóstico, sobre el cual posteriormente se generalizara a todo el conjunto.
- 3.5. **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.

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

4. Documentos de origen externo:

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/v2 Autorizados para el personal**.

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

5.2.1. F 7.4.1.1/v3 Recepción de muestras para microbiología de alimentos

5.2.2. F 7.4.1.2/v2 Recepción de Muestra para Diagnostico Veterinario

5.2.3. F 7.4.1.5/v1 Recepción de muestras para microbiología de alimentos (uso SGI)

5.2.4. F 7.4.1.6/v1 Recepción/ Recepción para diagnostico veterinario (uso SGI)

Las solicitudes se pueden presentar tanto por usuarios internos, como por usuarios 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. Las muestras deben presentar la siguiente documentación:

5.3.2. En el caso de los inspectores con acceso a internet en planta, granjas o fincas deben remitir al laboratorio el formato **F 7.4.1.5/v1 Recepción de muestras para microbiología de alimentos**, para los ensayos de microbiología de alimentos y el **F 7.4.1.6/v1 Recepción/ Recepción para diagnostico veterinario**, para los ensayos de diagnóstico veterinario.

5.3.3. En el caso de los inspectores sin acceso a internet en planta, granjas o fincas, así como los usuarios externos (Usuario independiente), deben remitir al laboratorio el formato lleno de **F 7.4.1.1/v3 Recepción de muestras para microbiología de alimentos** para los ensayos de microbiología de alimentos y **F 7.4.1.2/v2 Recepción de Muestra para Diagnostico Veterinario**, para los ensayos de diagnóstico veterinario.

5.3.4. Los usuarios tanto interno, como externo deberán de presentar junto al formato de recepción, el pago de los análisis solicitados de acuerdo a la **F 7.1.0.1/v1 Tarifa de Precio de los Ensayos**; pago en el banco correspondiente a través de boucher o transferencia bancaria, así mismo Recibo Oficial de Caja ROC; exceptuando usuarios que poseen crédito, según acuerdo previo por las autoridades superiores del IPSA.

5.4. 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:

5.4.1. Banco Bancentro 101202103 MHCP-TGR-INGRESOS-IPSA, para cuentas en dólares; 100202228 MHCP-TGR-INGRESOS-IPSA para cuentas en córdobas

Laboratorio Central de Diagnóstico Veterinario y Microbiología de Alimentos		Gestión de la Solicitud del Servicio	
Versión: 4	Página: 3 de 4	Código:	P 7.1

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

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

5.5. Los análisis ofertados por el LCDVMA se encuentran disponibles en la página web del IPSA www.ipsa.gob.ni; visualizándose en los formularios F 7.1.0.2/v1 Ensayos y métodos utilizados en microbiología de alimentos y el F 7.1.0.3/v1 Ensayos y métodos utilizados en diagnóstico veterinario.

5.6. 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 deben cumplir las muestras, tanto para microbiología de alimentos, como para diagnóstico veterinario para el ingreso o rechazadas al laboratorio.

5.7. Si la muestra proviene de programas de vigilancia epidemiológica, de interés propio de cuarentena u otros programas de IPSA, debe venir debidamente autorizados y sellado el formato de recepción de muestras correspondiente, para ser exentos de pago.

5.8. El Laboratorio Central de Diagnóstico Veterinario y Microbiología de Alimentos (LCDVMA), establece con el usuario 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 usuario, citando el siguiente acuerdo:

“Aceptación de Política y Obligaciones del usuario. El usuario 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. Limitando al laboratorio o técnicos la interpretación de los resultados de los análisis”.

5.9. 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 Adendum al documento inicial. Esta comunicación se hará por escrito, aunque se comunique por teléfono al usuario para generar evidencia de la misma.

5.10. 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 fecha probable de entrega del informe de resultados, que se indica en cada formato de recepción de muestras.

5.11. 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 Sección de Microbiología de Alimentos
- Criterios de Aceptación de Muestras para Sección de Virología

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

- Criterios de Aceptación de Muestras para Sección de Serología
- Criterios de Aceptación de Muestras para Sección de Parasitología
- Criterios de Aceptación de Muestras para Sección de Patología
- Criterios de Aceptación de Muestras para Sección de Bacteriología

5.11.1. Los diferentes usuarios, podrán solicitar vía correo electrónico a enlace administrativo del laboratorio enlace.lcdvma@ipsa.gob.ni, proforma de costo correspondiente a los servicios de análisis ofertados, los que le serán compartidos vía electrónica en formato PDF.

5.12. 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 usuario.

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

5.13. Solicitud del usuario

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

6. Responsabilidad y autoridad:

Responsabilidad/Autoridad	Actividad
Responsable de laboratorio	Responsable de la ejecución correcta de las ofertas, acuerdos o contratos de servicios de ensayos, basado en lo acordado con el usuario.
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 responsable para la autorización de la misma.
Coordinador técnico, coordinador de gestión de calidad y responsables de sección	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.
Enlace Administrativo	Elaboración de proforma de costo correspondiente a los servicios de análisis ofertados.

FIN DEL PROCEDIMIENTO