

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD GESTIÓN DE OFERTAS Y CONTRATOS	PGC/LA/03
		Rev. 9
		Hoja 1 de 12



LABORATORIOS AGROCALIDAD

PROCEDIMIENTO PGC/LA/03

GESTIÓN DE OFERTAS Y CONTRATOS

Rev. 9

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
 Validar únicamente en FirmaEC. Firmado electrónicamente por: LORENA ELIZABETH GUAYASAMIN PEREZ	 Validar únicamente en FirmaEC. Firmado electrónicamente por: CAROLINA LISETH CAMPOS SANCHEZ	 Validar únicamente en FirmaEC. Firmado electrónicamente por: FERNANDO XAVIER VILLAVICENCIO ZAMBRANO
Lorena Elizabeth Guayasamín Pérez (Analista de Calidad)	Carolina Liseth Campos Sánchez Analista de Suelos, Foliare y Aguas 3 (Responsable de Calidad)	Fernando Xavier Villavicencio Zambrano Coordinador General de Laboratorios
Fecha: 10/09/2026		

 AGROCALIDAD AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL FITO Y ZOOSANITARIO	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD GESTIÓN DE OFERTAS Y CONTRATOS	PGC/LA/03
		Rev. 9
		Hoja 2 de 12

HISTÓRICO DE MODIFICACIONES

REV. N°	PASA A REV. N°	FECHA	HOJA/S	CONTENIDO MODIFICADO
0	1		Todas	Procedimiento nuevo
1	2	23/01/2015	2,3,4,5,6,9,10.	Histórico de Modificaciones 3.1 Documentos utilizados en la elaboración 3.2 Registros a utilizar conjuntamente con el PG 4.3. Abreviaturas 4.4 Responsabilidades 5.2 Recepción de solicitudes de trabajo 5.3. Comunicación con los clientes Anexo I
2	3	15/04/2016	1,2,3,4,5,6,7,8,9	Portada Histórico de modificaciones Índice 2. Alcance 3.1. Documentos utilizados en la elaboración 3.2. Documentos y Registros a utilizar conjuntamente con el PG 4. General 4.1. Políticas 4.3. Abreviaturas 4.4. Responsabilidades 5.1 Oferta de Servicios (Proforma) 5.2 Recepción de Solicitudes de Trabajo 5.3 Comunicación con los clientes 6. ANEXOS Proforma
3	4	11/07/2016	6,7,9,10	Portada Histórico de modificaciones Índice 4.3. Abreviaturas 4.4. Responsabilidades 5.2 Recepción de Solicitudes de Trabajo
4	5	20/06/2018	Todas 7	Cambio de logotipo 5.2. Recepción de Solicitudes de Trabajo
5	6	22/10/2019	4,5	3.1 Documentos utilizados en la elaboración 4.1 Políticas 4.3 Abreviaturas

6	7	10/12/2024	5, 6, 7, 8, 9, 10	1. OBJETO 2. ALCANCE 3.2. Documentos y registros a utilizar conjuntamente con el PG 4. GENERAL 4.1. Políticas 4.2. Definiciones 4.3. Abreviaturas 4.4. Responsabilidades 5. DESCRIPCIÓN 5.1 Oferta de Servicios (proforma) 5.2. Recepción de solicitudes (órdenes de trabajo) 5.2.1. Recepción de órdenes de trabajo de manera física 5.2.2. Recepción de órdenes de trabajo mediante el sistema LIMS 5.3 Comunicación con los clientes 5.3.1. Comunicación con los clientes si la orden de trabajo ingresó de manera física 5.3.2. Comunicación con los clientes si la orden de trabajo ingresó mediante el sistema LIMS 5.4 Modificaciones de la solicitud 5.4.1. Modificaciones de la solicitud física 5.4.2. Modificaciones de la solicitud realizada mediante el sistema LIMS 6. ANEXOS Se elimina Anexo I. Actividades y responsabilidades en el tratamiento de solicitudes
7	8	16/01/2025	7,10,11	4.1 Políticas 5.2.1 Recepción de ordenes de trabajo de manera física 5.2.2 Recepción de órdenes de trabajo mediante el sistema LIMS 5.2.3 Recepción de órdenes de trabajo para ensayos de aptitud y testificaciones de auditorías internas y externas 5.3 Comunicación con los clientes
8	9	10/09/2026	5,6,7,8,9, 10,11,12	1. Objeto 2. Alcance 3.2. Documentos y registros a utilizar conjuntamente con el PG

				4. General 4.1. Políticas 4.2. Definiciones 4.3. Abreviaturas 4.4. Responsabilidades 5.1. Oferta de Servicios (proforma) 5.2. Recepción de solicitudes (órdenes de trabajo) 5.2.1. Recepción de órdenes de trabajo físicas 5.2.2. Recepción de órdenes de trabajo mediante el sistema LIMS. 2.3 Órdenes de trabajo para ensayos de aptitud, testificaciones de auditorías internas o externas y aseguramiento de calidad 5.3.1. Comunicación con los clientes si la orden de trabajo ingresó de manera física 5.4.1. Modificaciones de la solicitud física
--	--	--	--	--

 AGROCALIDAD AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL FITO Y ZOOSANITARIO	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD GESTIÓN DE OFERTAS Y CONTRATOS	PGC/LA/03
		Rev. 9
		Hoja 5 de 12

ÍNDICE

1. OBJETO	6
2. ALCANCE	6
3. REFERENCIAS	6
3.1. Documentos utilizados en la elaboración	6
3.2. Documentos y registros a utilizar conjuntamente con el PG.....	6
4. GENERAL.....	6
4.1. Políticas.....	7
4.2. Definiciones	7
4.3. Abreviaturas	8
4.4. Responsabilidades	8
5. DESCRIPCIÓN.....	9
5.1 Oferta de Servicios (proforma).....	9
5.2 Recepción de solicitudes (órdenes de trabajo).....	9
5.2.1. Recepción de órdenes de trabajo físicas	9
5.2.2. Recepción de órdenes de trabajo mediante el sistema LIMS	10
5.2.3 Órdenes de trabajo para ensayos de aptitud, testificaciones de auditorías internas o externas y aseguramiento de calidad	10
5.3 Comunicación con los clientes	11
5.3.1. Comunicación con los clientes si la orden de trabajo ingresó de manera física	11
5.3.2. Comunicación con los clientes si la orden de trabajo ingresó mediante el sistema LIMS	11
5.4 Modificaciones de la solicitud	11
5.4.1. Modificaciones de la solicitud física	11
5.4.2. Modificaciones de la solicitud realizada mediante el sistema LIMS	11
6. ANEXOS.....	11

 AGROCALIDAD AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL FITO Y ZOOSANITARIO	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD GESTIÓN DE OFERTAS Y CONTRATOS	PGC/LA/03
		Rev. 9
		Hoja 6 de 12

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es describir la sistemática adoptada por los Laboratorios de la Agencia de Regulación y Control Fito y Zoosanitario, para la revisión de solicitudes, ofertas y contratos de los clientes internos y externos.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los Laboratorios de la Agencia de Regulación y Control Fito y Zoosanitario, desde la recepción de la solicitud del cliente, envío de la proforma y generación de la orden de trabajo (contrato).

3. REFERENCIAS

3.1. Documentos utilizados en la elaboración

Como referencias básicas para la elaboración de este procedimiento se han tomado los criterios establecidos en la norma NTE INEN ISO/IEC 17025:2018.

- PGC/LA/01 Procedimiento General de Calidad Gestión de la documentación.

3.2. Documentos y registros a utilizar conjuntamente con el PG

Los documentos internos y/o externos que se deben utilizar en su revisión vigente conjuntamente con este documento son:

- PGC/LA/03-FO01. Proforma.
- PGC/LA/01-FO03 Registro de códigos de los laboratorios.
- PGT/LA/06. Procedimiento General Técnico Recepción, Ingreso y Entrega de muestras
- PGC/LA/07. Procedimiento para Manejo de Reclamos y Evaluación de la satisfacción del cliente
- Formatos de Órdenes de trabajo de los Laboratorios (Ver Lista de formatos en vigor, PGT/LA/01-FO02)
- MGC/LA/01 Manual del sistema de gestión de la información de laboratorios (LIMS) – cliente externo
- MGC/LA/02 Manual del sistema de gestión de la información de laboratorios (LIMS) – usuario interno
- Tarifario vigente

4. GENERAL

Los Laboratorios de la Agencia de Regulación y Control Fito y Zoosanitario aseguran que los requisitos del cliente se definen, documentan y comprenden adecuadamente, se cuenta con la capacidad y los recursos para cumplir estos requisitos y que los métodos o procedimientos utilizados por los laboratorios son adecuados y capaces de cumplir los requisitos del cliente.

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD GESTIÓN DE OFERTAS Y CONTRATOS	PGC/LA/03
		Rev. 9
		Hoja 7 de 12

4.1. Políticas

Los Laboratorios de la Agencia utilizan el Sistema de Gestión de la Información de Laboratorios (LIMS), mediante el cual se realiza el registro de órdenes de trabajo conforme los lineamientos establecidos en el MGC/LA/01 y MGC/LA/02.

El cobro de análisis de los laboratorios es un proceso automático que se realiza con una interconexión entre el sistema LIMS y el SISTEMA GUIA. Por lo que todas las órdenes de trabajo de clientes externos deben ser registradas mediante el sistema LIMS, sin ninguna excepción.

En el caso de órdenes de trabajo de clientes internos, estas deben ser registradas en el sistema LIMS para su análisis. La única manera de que se realicen órdenes de trabajo sin haber sido registradas en el sistema LIMS, es que el sistema esté fuera de servicio por más de 24 horas y que la muestra deba ser analizada por una emergencia sanitaria o una causa de fuerza mayor que no pueda esperar que el sistema esté operativo.

La orden de trabajo constituye el contrato del cliente con el laboratorio. En el caso de órdenes de trabajo realizadas mediante el sistema LIMS, la aceptación de los términos contratados se realiza en el sistema. Para lo cual tanto el cliente, recepción y laboratorio ingresan con su usuario y contraseña y revisan y aceptan la orden de trabajo en sus diferentes fases acorde a lo establecido en el MGC/LA/01 y MGC/LA/02. Para el caso excepcional de registro de órdenes de trabajo físicas la forma de aceptación de los términos contratados por el cliente se realiza mediante la firma del cliente y del recepcionista / recaudador en la orden de trabajo.

Los laboratorios de la Agencia no utilizan los servicios de proveedores externos para la ejecución de los análisis solicitados por el cliente.

El laboratorio informará al cliente cuando el método solicitado por éste se considere inapropiado o desactualizado, lo cual se registrará en la orden de trabajo.

Toda queja o reclamo relacionada con los servicios de ensayo deben ser gestionadas de acuerdo a lo establecido en Procedimiento para Manejo de Reclamos y Evaluación de la satisfacción del cliente PGC/LA/07 y notificado al RC.

Los laboratorios de la Agencia no subcontratan los servicios de otros laboratorios.

4.2. Definiciones

Servicio: Resultado de un proceso. (Por ejemplo: transporte, análisis químicos).

Cliente interno: parte interesada que es miembro de la organización y solicita análisis de muestras con exoneración de pago en los laboratorios de la Agencia, como por ejemplo la Coordinación General de Sanidad Vegetal, Coordinación General de Sanidad Animal, etc.

Cliente externo: parte interesada que utiliza los servicios de análisis de los laboratorios de la Agencia, pero no forma parte de la organización, como por ejemplo las empresas de registros de productos agropecuarios, dueños de predios, fincas, etc.

Oferta (Proforma): Documento que el laboratorio emite a un cliente potencial para detallar los servicios ofrecidos y las condiciones asociadas antes de formalizar un contrato. Este documento permite al cliente evaluar los costos, condiciones y alcance del trabajo, y decidir si contratar o no los servicios del laboratorio.

LIMS: Sistema de Gestión de la Información de Laboratorios.

Contrato (Orden de trabajo): Acuerdo formal entre el laboratorio y el cliente, que define claramente las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo el análisis solicitado.

	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD GESTIÓN DE OFERTAS Y CONTRATOS	PGC/LA/03
		Rev. 9
		Hoja 8 de 12

4.3. Abreviaturas

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

RE: Recepcionista (responsable de la recepción de muestras), en ocasiones realiza la función de Recaudador.

CGL: Coordinador General de Laboratorios

DDIS: Director Distrital / Jefe de sanidad agropecuaria

RC: Responsable de Calidad

RT: Responsable Técnico

A: Analista

NA: No aplica

CI: Cliente Interno

CE: Cliente Externo

OT: Orden de Trabajo

LR: Laboratorio Regional

LDR: Laboratorio de Diagnóstico Rápido

LRN: Laboratorio de Referencia Nacional

4.4. Responsabilidades

Las principales responsabilidades y autoridad en la ejecución de las actividades del presente procedimiento, se describen en la Tabla 1.

Tabla 1. Responsabilidades y autoridad

Cargo	Responsabilidad	Autoridad
RE	Identificar las necesidades de los clientes. Elaborar proformas y enviarlas al cliente mediante correo electrónico.	Aceptar, rechazar o solicitar subsanación de la orden de trabajo mediante el sistema LIMS acorde a lo establecido en el MGC/LA/01 y MGC/LA/02.
DDIS	Revisar las órdenes de trabajo generadas en el sistema LIMS correspondientes a análisis de posregistro / cuarentena y tuberculosis acorde a lo establecido en el MGC/LA/02.	Aceptar, rechazar o solicitar subsanación de la orden de trabajo mediante el sistema LIMS acorde a lo establecido en el MGC/LA/02.
RT	Resolver dudas o inquietudes respecto a la gestión técnica de los ensayos que se realizan en los laboratorios de la Agencia.	Aceptar, rechazar o solicitar subsanación de la orden de trabajo mediante el sistema LIMS acorde a lo establecido en el MGC/LA/01 y MGC/LA/02.

 AGROCALIDAD AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL FITO Y ZOOSANITARIO	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD GESTIÓN DE OFERTAS Y CONTRATOS	PGC/LA/03
		Rev. 9
		Hoja 9 de 12

5. DESCRIPCIÓN

5.1 Oferta de Servicios (proforma)

Las solicitudes de oferta de servicios (proforma) de los clientes externos se receptan tanto de manera verbal, como escrita. Sin embargo, para enviar una proforma es necesario que la solicitud se realice mediante correo electrónico. Estas solicitudes serán gestionadas por el RE y se remitirán al cliente en el formato PGC/LA/03-FO01 de la siguiente manera:

OFXXYYY

Donde

OF: Oferta de Servicios

XX: Dígitos correspondientes a las dos últimas cifras del año correspondiente

YYY: Número secuencial.

Previo al envío de una proforma, el RE debe tomar en cuenta los siguientes criterios:

- Los requerimientos del cliente deben estar claros y completos, incluidos los métodos a utilizar.
- Si el laboratorio dispone de la capacidad y recursos necesarios para la ejecución de los análisis solicitados.
- Para resolver cualquier duda o para completar datos faltantes el RE se contactará con el cliente.
- En caso de duda respecto a la ejecución de los ensayos o métodos, el RE solicitará ayuda del RT de cada Laboratorio, cuando así se requiera.

La elaboración de las proformas se realizará en base los costos de los análisis establecidos en el tarifario vigente.

5.2 Recepción de solicitudes (órdenes de trabajo)

5.2.1. Recepción de órdenes de trabajo físicas

- En el caso excepcional que el sistema LIMS esté fuera de servicio por más de 24 horas y que la muestra deba ser analizada por una emergencia sanitaria o una causa de fuerza mayor que no pueda esperar que el sistema esté operativo. La Coordinación que requiera el análisis debe realizar la solicitud de análisis mediante quipux a la Coordinación General de Laboratorios para que la orden de trabajo se registre de manera física, explicando la razón por la cual esta muestra no pueda esperar a que el sistema LIMS esté operativo para su respectivo análisis. Además, se debe indicar el número de muestras para analizar, descripción de análisis, y el laboratorio que debe analizar las muestras. Esta autorización debe realizarse mediante recorrido del quipux.

Una vez que se cuente con la autorización por parte de la Coordinación General de Laboratorios se recibe la solicitud de autorización correspondiente (Quipux) junto con la orden de trabajo física vigente.

La codificación de las órdenes de trabajo se realizará, conforme al siguiente detalle:

 AGROCALIDAD AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL FITO Y ZOOSANITARIO	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD	PGC/LA/03
	GESTIÓN DE OFERTAS Y CONTRATOS	Rev. 9
		Hoja 10 de 12

AA-BB-CC-DD-YYY

Donde:

AA: Identificación del laboratorio que analizará la muestra según PGC/LA/01-FO03 Registro de códigos de los laboratorios.

BB: Código provincial (Ver Anexo 1) de la provincia donde se ubica el laboratorio / Área que analizará la muestra.

CC: Código provincial (Ver Anexo 1) de la provincia de donde proviene la muestra.

DD: Dígitos correspondientes a las dos últimas cifras del año

YYY: Número secuencial correlativo.

5.2.2. Recepción de órdenes de trabajo mediante el sistema LIMS

La creación de órdenes de trabajo mediante el sistema LIMS se realiza acorde a lo establecido en el MGC/LA/01 para el caso de cliente externo y en el MGC/LA/02 en el caso de cliente interno. Una vez que la orden de trabajo es aceptada por el laboratorio en el sistema LIMS, se genera un código automático que tiene la siguiente estructura:

OT-W-X-YY-AA-NNNN

Donde:

OT: Orden de trabajo

W: LRN: Laboratorio de referencia nacional

LDR: Laboratorio de Diagnóstico Rápido

LR: Laboratorio Regional

X: Identificación de laboratorio según PGC/LA/01-FO03 Registro de códigos de los laboratorios.

YY: Código provincial (Ver Anexo 1)

AA: Dos últimos dígitos del año

NNNN: Número secuencial

Ejemplo:

OT-LRN-E-17-26-00031: Orden de trabajo Nro. 31 del año 2026 del Laboratorio de Referencia Nacional de Entomología y Malacología ubicado en la provincia de Pichincha.

NOTA: En el sistema LIMS, las órdenes de trabajo se generan de manera secuencial. Sin embargo, es posible que las órdenes de trabajo registradas en las bases de datos de los laboratorios no tengan números secuenciales consecutivos debido a que puede haber clientes que registraron órdenes de trabajo, pero no concluyeron el proceso para que el laboratorio pueda realizar el análisis.

5.2.3 Órdenes de trabajo para ensayos de aptitud, testificaciones de auditorías internas o externas y aseguramiento de calidad

Para el caso de ensayos de aptitud, testificaciones de auditorías internas, evaluaciones externas y aseguramiento de calidad, el personal técnico del laboratorio debe generar la orden de trabajo, registrando los datos del laboratorio. En caso de que el sistema LIMS presente alguna falla en su funcionamiento en una auditoría interna o externa, el RT deberá solicitar autorización mediante correo al Director de Diagnóstico respectivo para que el análisis sea registrado mediante una orden de trabajo física.

 AGROCALIDAD AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL FITO Y ZOOSANITARIO	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD GESTIÓN DE OFERTAS Y CONTRATOS	PGC/LA/03
		Rev. 9
		Hoja 11 de 12

5.3 Comunicación con los clientes

En caso que el estado de la muestra o los requerimientos necesarios para la realización del análisis, no estuvieran de acuerdo a los requisitos del Laboratorio, es necesario incluir en la sección de observaciones de la orden de trabajo cualquier desviación o inconveniente que se presente para la realización del ensayo. Además, si el cliente solicita que la muestra sea analizada aceptando una desviación, se debe identificar en el informe de análisis los resultados que pueden ser afectados incluyendo un descargo de responsabilidad.

5.3.1. Comunicación con los clientes si la orden de trabajo ingresó de manera física

El RE y/o RT estarán en contacto con los clientes, para entregar información relacionada al servicio de análisis. Cualquier conversación relevante con el cliente, será registrada en la sección de observaciones de la orden de trabajo. Si por alguna razón los ensayos solicitados por los clientes no pueden ser ejecutados, se notificará por escrito al mismo.

5.3.2. Comunicación con los clientes si la orden de trabajo ingresó mediante el sistema LIMS

Durante la creación de la orden de trabajo mediante el sistema LIMS, esta pasa por varios estados los mismos que son notificados al cliente mediante correo electrónico como se indica en el MC/LA/01 y MGC/LA/02. Cuando la orden de trabajo se encuentra en estado “**Aceptada laboratorio**” el sistema LIMS permite una comunicación directa entre el cliente y el laboratorio mediante mensajes que pueden ser revisados en la sección de **Auditoría de eventos** del sistema LIMS.

5.4 Modificaciones de la solicitud

5.4.1. Modificaciones de la solicitud física

En el caso de que un cliente interno notifique el cambio / modificación de uno o varios de los requisitos de la solicitud durante el período de ejecución del análisis o se produzca una desviación / modificación respecto a los términos de la orden de trabajo por parte del laboratorio, se dejará constancia documentada de ello en la sección de observaciones de la orden de trabajo.

5.4.2. Modificaciones de la solicitud realizada mediante el sistema LIMS

Una vez que la orden de trabajo ha sido aceptada por el laboratorio en el sistema LIMS es posible mantener una comunicación directa entre el cliente y el laboratorio mediante mensajes que pueden ser revisados en la sección de **Auditoría de eventos** del sistema LIMS. En estos mensajes se debe notificar cualquier desviación del contrato.

6. ANEXOS

ANEXO 1: Códigos de provincia

 AGROCALIDAD AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL FITO Y ZOOSANITARIO	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CALIDAD GESTIÓN DE OFERTAS Y CONTRATOS	PGC/LA/03
		Rev. 9
		Hoja 12 de 12

ANEXO 1

Tabla 2. Códigos de provincia

<i>PROVINCIA</i>	<i>CÓDIGO</i>
Azuay	01
Bolívar	02
Cañar	03
Carchi	04
Cotopaxi	05
Chimborazo	06
El Oro	07
Esmeraldas	08
Guayas	09
Imbabura	10
Loja	11
Los Ríos	12
Manabí	13
Morona Santiago	14
Napo	15
Pastaza	16
Pichincha	17
Tungurahua	18
Zamora Chinchipe	19
Sucumbíos	21
Orellana	22
Santo Domingo De Los Tsáchilas	23
Santa Elena	24