

## Taller "Relación de los Institutos Nacionales de Metrología con la industria y sus usuarios"

### Anexo C. Servicios de Calibración

Basado en la conjugación de las experiencias de Chile, Honduras y Panamá (presentaciones) así como de las de Costa Rica, República Dominicana, Grenada y Uruguay (trabajo en grupo) (las experiencias de Guyana se incorporaron al análisis de las verificaciones)

ELEMENTOS CLAVE <i>para ofrecer el servicio</i>	PROBLEMA <i>al / para ofrecer el servicio</i>	BUENAS PRÁCTICAS <i>para solucionar problemas / mejorar servicio</i>	IMPACTO <i>que tiene el servicio</i>	
National Metrology Law	Falta de marco legal		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equal fair trade &amp; Consumer satisfaction</li> <li>• Impacto económico y mas fuentes de trabajos nacionales</li> <li>• Mejora del medio ambiente y en la seguridad ocupacional</li> <li>• Aseguramiento de la trazabilidad, apoyo técnico y mejora de la Infraestructura Nacional de la Calidad</li> <li>• Improvement in Conformity Assessment y verificación de cumplimiento legal</li> <li>• Mediciones seguras, disminución de pérdidas y aumento de la productividad</li> <li>• Incremento de confianza y relaciones con cliente (industria y gobierno)</li> <li>• Contribuye a mejorar la atención a la demanda por la Red de laboratorios acreditados</li> <li>• Interacción positiva con los Organismos de Acreditación</li> </ul>	
Voluntad y compromiso político y de los "Stakeholders" de apoyo al INM	Falta de compromiso político			
Identificación de las necesidades nacionales				
Visión estratégica incluyendo la identificación de laboratorios a designar y a acreditar	Falta de una Red de laboratorios acreditados	Promoción de la acreditación de laboratorios, interacción con organismos acreditados y ofrecer entrenamiento a estos laboratorios		
Presupuesto	Weak financial resources	Buen manejo de costos		
Infraestructura y Equipos	Falta de infraestructura y equipos así como de patrones			
Recursos Humanos y Capacitación	Falta de personal y de personal calificado y competente	Programas de cursos y seminarios así como lograr compromiso del personal		
Technical cooperation from international agencies				
Procedimientos así como implementación de la ISO/IEC 17025	Falta de trazabilidad de los patrones	Implementar ISO/IEC 17025 and OIML Verification & Calibration recommendations		
Servicios de Calibración establecidos (Masa, Volumen, Temperatura, Mediciones Eléctricas, Flujo, Dimensional, Longitud)	Some services not offered	Ofrecer <b>Rondas de Calibración</b> (ver abajo)		
Credibilidad				
Reconocimiento internacional de los servicios				
Capacidad de entender al cliente para la identificación del tipo de servicio de acuerdo a su necesidad	Deficiencias en la relación plataforma de servicios a clientes y técnicos	Entendimiento del servicio (cliente, técnico) y conocimiento amplio de las necesidades específicas del cliente		
Apropiada respuesta al cliente (Considerando: tiempo, forma, exactitud realmente requerida y otros requerimientos específicos)	Falta de dimensionamiento y planificación de los tiempos de respuesta, entrada y entrega	Planificación estratégica, gestión eficiente por procesos así como alienación de la calidad del servicio (exactitud necesaria) y tiempo de respuesta		
	Una persona del laboratorio atiende varios servicios	Establecimiento de plataforma de servicios / servicio al cliente		
	Deficiencias en la logística interna			
Capacidad de desarrollar nuevos servicios de calibración	Falta de información y costos altos de tecnología			
	No se aprovecha la capacidad de Laboratorio del país y se van con clientes a otros países	Development of website & Newsletter y construcción de confianza en la calidad técnica del servicio		
<b>Rondas de Calibración</b>				
Levantamiento de demanda		Analizar cadenas de valor		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción de la demanda con servicio reconocido</li> <li>• Conocer demanda y clientes y hacerse conocido</li> <li>• Establecer contactos con clientes satisfecho</li> </ul>
Cooperación con laboratorio con oferta establecida				
Planificación de la ronda	largos viajes de los técnicos			
	Aplicable también a magnitudes de metrología			