

	Título: MANUAL DE CALIDAD					Código CAM-MC-001
	Cambios	Revisado por Encargada de Calidad	Fecha 20230407	Aprobado por Gerente General	Fecha 20230407	Versión 11

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.

1.1. **CALIBRACIONES DE AMÉRICA, CAMÉRICA S.A.** ubicada en San José, Costa Rica (Zapote, 300 m oeste de la Casa Presidencial), con cédula jurídica 3-101-485067, se constituyó el 11 de mayo del 2007 como **laboratorio de calibración de equipos de medición, aseguramiento metrológico, reparación de equipos de medición y consultorías para el establecimiento de procesos de medición.**

1.2. CAMÉRICA S.A. es de capital nacional.

1.3. CAMÉRICA S.A. reconoce su responsabilidad como proveedor de servicios de calidad. Para este fin, desarrolló y documentó un sistema de gestión que cumple con las necesidades de sus clientes y mejora la gestión de la organización.

1.4. El presente manual se diseñó para definir el sistema de gestión de la calidad para el servicio de calibración de equipos de medición, establecer responsabilidades del personal afectado por el sistema, y suministrar procedimientos generales para todas las actividades que abarcan el sistema de gestión. Además, el presente manual se utiliza para efectos de información del sistema de gestión a nuestros clientes y los controles específicos que se implementan para asegurar la calidad del servicio.

1.5. El presente manual tendrá las revisiones necesarias para reflejar el sistema de gestión de la calidad que se utiliza actualmente. Se emiten copias controladas como fundamento para cada una de las áreas afectadas por el sistema de gestión. Es posible emitir una copia no controlada como fundamento para los clientes y proveedores; no obstante, por petición de ellos se puede emitir una copia controlada.

1.6. Durante la Revisión por Gerencia del 01 de julio de 2007, la gerencia acordó trabajar bajo los lineamientos establecidos por la norma nacional **INTE-ISO/IEC 17025:2017 “Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración”** y elaboró el compromiso gerencial (Ver anexo A01-CAM-MC-001 “Compromisos Gerenciales de la Empresa”).

2. REQUISITOS GENERALES DE GESTIÓN

2.1. ORGANIZACIÓN

La Gerencia de CAMÉRICA S.A. ha definido lo siguiente:

2.1.1. CAMÉRICA S.A. es un laboratorio independiente legalmente responsable de sus acciones. No es parte de otras organizaciones que influyan adversamente con el cumplimiento de la norma **INTE-ISO/IEC 17025:2017 “Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración”**.

2.1.2. CAMÉRICA S.A. es responsable de llevar a cabo sus actividades de calibración de modo que se cumplan los requisitos de la norma **INTE-ISO/IEC 17025:2017 “Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración”**. Además, se responsabiliza de que se satisfagan las necesidades de los clientes, de las autoridades reguladoras u organismos que proveen reconocimiento, relacionados con el alcance del sistema de calidad.

Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------

	Título:					Código
	MANUAL DE CALIDAD					CAM-MC-001
Cambios	Revisado por	Fecha	Aprobado por	Fecha	Versión	Hoja
	Encargada de Calidad	20230407	Gerente General	20230407	11	2 de 40

2.1.3. El sistema de gestión de CAMÉRICA S.A. incluye el trabajo realizado en las instalaciones permanentes del laboratorio al igual que los realizados fuera de ellas.

2.1.4. El personal administrativo y técnico, así como el que dirige, realiza o verifica el trabajo que afecta la calidad de las calibraciones tiene definidas las responsabilidades y niveles de autoridad para realizar el trabajo a través del registro **R01-CAM-PA-009 “Registro de perfil de puesto”**.

2.1.5. La gerencia de CAMÉRICA S.A. ha definido una estructura organizacional para su correcto funcionamiento; donde se establecen las relaciones entre la Gestión de Calidad, las operaciones técnicas y servicios de apoyo. (Ver anexo **A02-CAM-MC-001 “Organigrama administrativo”**).

2.1.6. Es responsabilidad del **Gerente General** tomar decisiones sobre la política o recursos del laboratorio. Además, vigilar la eficiencia y eficacia con que se efectúan los procedimientos establecidos en este manual.

2.1.7. CAMÉRICA S.A., cuenta con un **Gerente Técnico** que tiene la responsabilidad general de las operaciones técnicas, de la provisión de los recursos necesarios para asegurar la calidad requerida de las operaciones del laboratorio y de la supervisión adecuada del personal que calibra, incluyendo el personal en formación.

2.1.8. Existe un miembro como **Encargado de Calidad**, quien independientemente de otras obligaciones y responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad para asegurar que el sistema de calidad es implementado y respetado en todo momento, y tiene acceso directo a la **Gerencia General** para tomar decisiones sobre la política o recursos del laboratorio.

2.1.9. En ausencia de personal clave, el sustituto de sus principales funciones se define en el **R01-CAM-PA-009 “Registro de perfil de puesto”**.

2.1.10. La **Gerencia General** se asegura del establecimiento de la comunicación apropiada dentro del laboratorio. Los principales mecanismos de comunicación son: reuniones de personal, correo electrónico y el registro **R04-CAM-MC-001 “Memorándum”**.


2.2. GESTIÓN CALIDAD.

2.2.1. CAMÉRICA S.A. ha elaborado este manual, **CAM-MC-001 “Manual de Calidad”**, donde está definida y declarada la Política de Calidad y objetivos del Sistema de Calidad. Los objetivos se definen y revisan en las revisiones por la Gerencia según el procedimiento **CAM-PA-008 “Procedimiento administrativo para las Revisiones por la Gerencia”** (Ver anexo **A01-CAM-MC-001 “Compromisos Gerenciales de la empresa”**). Además, toda documentación concerniente a este manual ha sido comunicada al personal y puesta a su disposición para que sea implementada.

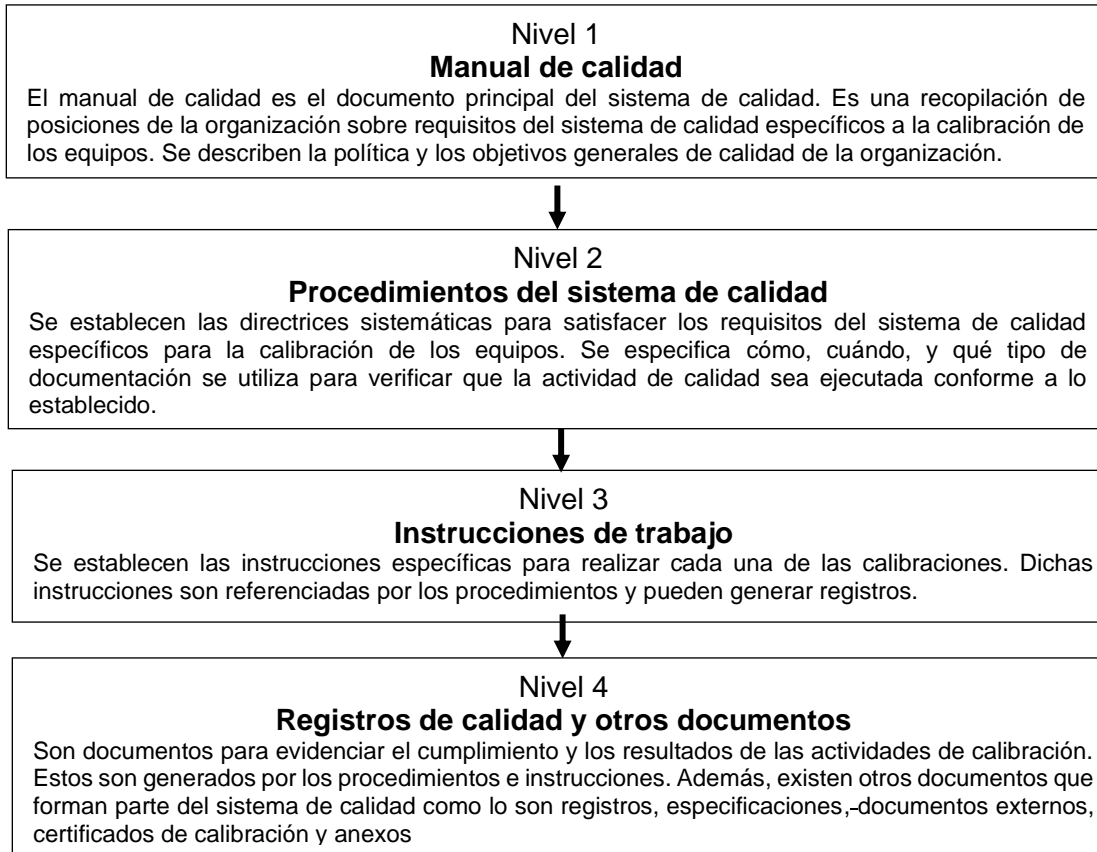
2.2.2. El propósito de la política de calidad de CAMÉRICA S. A. es asegurar que la compañía opera de acuerdo con las normas establecidas y con los requisitos estipulados por nuestros clientes y por nuestra propia organización, apoyada por procedimientos y políticas documentadas que monitorean y controlan la calidad de los resultados que generan las calibraciones realizadas, cumpliendo con los requisitos mínimos estipulados. Además, satisfaciendo los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios.

2.2.3. La gerencia se compromete a chequear y controlar nuestros procedimientos de calidad, y participar completamente con ellos en cualquier evaluación o en los procedimientos de inspección que ellos puedan requerir.

Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------

	Título:					Código
	MANUAL DE CALIDAD					CAM-MC-001
Cambios	Revisado por	Fecha	Aprobado por	Fecha	Versión	Hoja
	Encargada de Calidad	20230407	Gerente General	20230407	11	3 de 40

2.2.4. CAMÉRICA S.A. ha establecido la siguiente estructura de la documentación del sistema de calidad.



2.2.5. La gerencia se compromete a comunicar y asegurar que la organización entiende la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.

2.2.6. CAMÉRICA S.A. ha establecido las siguientes responsabilidades para el buen control y mantenimiento del sistema de calidad y garantizar el cumplimiento de la norma **INTE-ISO/IEC 17025:2017 “Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración”**.

A. La Gerencia

✓ Llevará a cabo revisiones regulares, por lo menos una vez al año, y estas incluirán **al Gerente General**, al **Gerente Técnico** y al **Encargado de Calidad**. Estas revisiones señalarán los puntos negativos y positivos del sistema de calidad.

✓ Las revisiones incluirán, sin limitarse a ello, la evaluación de los resultados de las auditorías internas y externas de calidad, reportes de defectos que den un análisis de faltas que surjan durante las calibraciones.

Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------

	Título:					Código
	MANUAL DE CALIDAD					CAM-MC-001
Cambios	Revisado por	Fecha	Aprobado por	Fecha	Versión	Hoja
	Encargada de Calidad	20230407	Gerente General	20230407	11	4 de 40

B. Encargado de Calidad

- ✓ Desarrollar y mantener el sistema de documentos que controlan las normas de calidad dentro de la organización. Este sistema de documentos establece el sistema de control completo para el manejo de la organización.
- ✓ Asegurar que se mantengan registros adecuados para controlar y monitorear la conformidad a los requisitos establecidos.
- ✓ Gestionar auditorías internas regulares del sistema de calidad para asegurar la adherencia continua a los requerimientos documentados.
- ✓ Asegurar que estén disponibles los suficientes recursos para mantener el sistema de calidad a su nivel requerido.
- ✓ Asegurar que el sistema de calidad esté documentado en un formato aceptable.

C. El Encargado de Calidad, tiene total autoridad para manejar la calidad y tomar toda acción que considere necesaria para llevar a cabo su trabajo.

D. Las responsabilidades del Gerente Técnico estarán cubiertas en las secciones relevantes de este manual y en los procedimientos administrativos establecidos.

2.2.7. Mediante las Revisiones por Gerencia es que la alta dirección se asegura que el Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene íntegro y que se implementan los cambios adecuadamente.

2.3. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

2.3.1. CAMÉRICA S.A. ha establecido y mantiene el procedimiento **CAM-PA-002 “Procedimiento administrativo para el control de documentos”**, para controlar todos los documentos (generados interna y externamente) que forman parte de la documentación de calidad. Este comprende los documentos de origen externo tales como reglamentaciones, normas, otros documentos normativos, métodos de calibración y ensayo, así como también dibujos, especificaciones, instrucciones, y manuales.

2.4. REVISIÓN DE SOLICITUDES DE CALIBRACIÓN O SERVICIOS, OFERTAS-Y CONTRATOS.

2.4.1. Es política de CAMÉRICA S.A. evitar comprometerse con los clientes sin tener capacidad de cumplimiento, para lo cual, antes de realizar cualquier trabajo efectúa una revisión de los requisitos solicitados por el cliente.

2.4.2. CAMÉRICA S.A. ha establecido y mantiene el procedimiento **CAM-PA-003 “Procedimiento administrativo para la revisión de solicitudes de calibración o servicios, ofertas y contratos”**, en el cual se establecen las directrices para revisar las solicitudes de calibración o servicios, ofertas y contratos de servicios de calibración, con el fin de identificar los requisitos de los clientes y evitar comprometerse sin tener capacidad de cumplimiento, así como para registrar todas las actividades relacionadas.

Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------

	Título:					Código
	MANUAL DE CALIDAD					CAM-MC-001
Cambios	Revisado por	Fecha	Aprobado por	Fecha	Versión	Hoja
	Encargada de Calidad	20230407	Gerente General	20230407	11	5 de 40

2.5. SUBCONTRATACIONES DE CALIBRACIONES

2.5.1. Para realizar subcontrataciones CAMÉRICA S.A. de otros entes para realizar servicios de calibración sigue los lineamientos definidos en el procedimiento **CAM-PA-004 “Procedimiento Administrativo para la compra de servicios e insumos”**; sin embargo, CAMÉRICA no subcontrata servicios incluidos en el alcance de acreditación.

2.6. COMPRA DE SERVICIOS Y SUMINISTROS

2.6.1. Es política de CAMÉRICA S.A. vigilar que los materiales, equipos o servicios que adquiere para ser utilizados en sus calibraciones, cumplan con las especificaciones técnicas y operacionales normalizadas o los requerimientos definidos en los métodos relativos a las calibraciones pertinentes.

2.6.2. CAMÉRICA S.A. ha establecido y mantiene el procedimiento **CAM-PA-004 “Procedimiento administrativo para la compra de servicios e insumos”**, en el cual se establecen las directrices para la compra, recepción y almacenamiento de materiales consumibles y servicios que afectan la calidad de las calibraciones. Además, se establecen las directrices para la evaluación de proveedores de dichos suministros.

2.7. SERVICIO AL CLIENTE

2.7.1. CAMÉRICA S.A. coopera con los clientes o sus representantes para permitir la solicitud del cliente de observar el desempeño del laboratorio con respecto al trabajo, siempre y cuando se asegure la confidencialidad a otros clientes. Dicha cooperación puede permitir, sin limitarse solo a ello, el acceso a las áreas importantes del laboratorio para observar la realización de las calibraciones, y la preparación, empaque y envío de los artículos necesarios de ensayo y calibración para que el cliente pueda inspeccionar.

2.7.2. La observación del cliente de las calibraciones no debe interferir en el proceso de calibración, de lo contrario los **Técnicos en calibración** deben informar al **Gerente Técnico** para que este proceda a la corrección o llamada de atención.

2.7.3. El **Gerente Técnico** es el primer punto de contacto para la comunicación con el cliente y debe asistir y guiar en los asuntos técnicos, opiniones e interpretaciones basadas en los resultados. El **Gerente Técnico** también informa a los clientes de todas las demoras o desviaciones importantes en el desempeño de las calibraciones.

2.7.4. El **Encargado de Calidad** aplicará a nuestros clientes, al menos una vez por año o cuando la Gerencia lo estime conveniente, un dispositivo tipo encuesta de satisfacción (ver anexo **A04-CAM-MC-001 “Registro R03-CAM-MC-001 Encuesta de satisfacción del cliente”**). Mediante este documento el cliente pueda externar, sin limitarse a ello, su opinión respecto a: calidad del servicio, trato por parte de nuestro personal y oportunidades de mejora.

2.7.5. CAMÉRICA S.A. tiene la responsabilidad de informar al cliente con anticipación, acerca de la información que pretende poner al alcance del público, salvo la información que el cliente pone a disposición del público, o cuando lo acuerdan el laboratorio y el cliente (por ejemplo con el propósito de responder a las quejas) cualquier otra información se considera información del propietario y se debe considerar confidencial. Así mismo el laboratorio tiene la responsabilidad de informar al cliente con anticipación, que toda la información que se genere como parte de los servicios de calibración (desde que se inicia con los tramites de y solicitud de servicio, hasta que este se finaliza y se entrega el certificado) y que se mantiene de carácter confidencial, puede ponerse a disposición de evaluadores del ECA y Auditores internos (en caso de ser personal externo del laboratorio).

Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------

	Título:					Código
	MANUAL DE CALIDAD					CAM-MC-001
Cambios	Revisado por	Fecha	Aprobado por	Fecha	Versión	Hoja
	Encargada de Calidad	20230407	Gerente General	20230407	11	6 de 40

2.8. QUEJAS

2.8.1. Es política de CAMÉRICA S.A. darle seguimiento a toda queja de nuestros clientes, para las cuales se deberán tomar las acciones respectivas hasta la solución de esta.

2.8.2. CAMÉRICA S.A. ha establecido el procedimiento **CAM-PA-005 “Procedimiento administrativo para la atención de quejas”**, en el cual se establecen las directrices para la solución de quejas recibidas de los clientes u otras partes interesadas, así como el mantenimiento de los registros relacionados con dicha actividad.

2.9. CONTROL DE TRABAJOS O DE CALIBRACIONES NO CONFORMES

2.9.1. Es política de CAMÉRICA S.A. tomar las acciones necesarias para solucionar todo trabajo o calibración no conforme con nuestros propios procedimientos o con los requisitos acordados con el cliente.

2.9.2. CAMÉRICA S.A. ha establecido el procedimiento **CAM-PA-016 “Procedimiento administrativo para el tratamiento de Trabajos No Conformes”**, en el cual se establecen las directrices y responsabilidades para el tratamiento de Trabajos No Conformes.

2.9.3. CAMÉRICA S.A. considera un Trabajo No Conforme el incumplimiento a una planeación preestablecida. Cuando esto suceda se debe reprogramar dicha actividad y no exceder los 30 días de la planeación que ya estaba establecida.

2.10. MEJORAS

2.10.1. La gerencia de la CAMÉRICA S.A. tiene la responsabilidad de mejorar continuamente la efectividad de la calidad del sistema de gestión mediante el cumplimiento del enunciado de la política de calidad, los objetivos, los resultados de auditorías, los análisis de datos, la acción correctiva y preventiva, además con la revisión de Gerencia. El **Encargado de la Calidad** es responsable de mejorar continuamente la calidad del sistema de gestión. La efectividad de la actividad de mejora continua se evalúa durante el proceso de Revisión por la Gerencia según se describe en el procedimiento **CAM-PA-008 “Procedimiento administrativo para las Revisiones por la Gerencia”**.

2.11. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

2.11.1. Es política de CAMÉRICA S.A. asegurar que las acciones correctivas implementadas cuando se haya identificado un trabajo no conforme o desvíos de las políticas y procedimientos del sistema de gestión o de las operaciones técnicas hayan solucionado la causa raíz y sus efectos.

2.11.2. CAMÉRICA S.A. ha establecido el procedimiento **CAM-PA-006 “Procedimiento administrativo de acciones correctivas y preventivas”**, como documento donde se establece la autoridad para implementar las acciones correctivas y preventivas cuando se identifican trabajos no conformes o desviaciones de las políticas o procedimientos en el sistema de calidad o en las operaciones técnicas.

2.11.3. El procedimiento CAM-PA-006 incluye el análisis para determinar las causas raíz del problema, selección e implementación de acciones correctivas, el seguimiento de las mismas y las auditorías necesarias. Así como para efectos de identificar necesidades de mejora y potenciales fuentes de no conformidades, ya sean técnicas o relativas al sistema de calidad. En el caso de requerir alguna acción

Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------

	Título:					Código
	MANUAL DE CALIDAD					CAM-MC-001
Cambios	Revisado por	Fecha	Aprobado por	Fecha	Versión	Hoja
	Encargada de Calidad	20230407	Gerente General	20230407	11	7 de 40

preventiva, se desarrolla, implementa y da seguimiento a los planes de acción, para tomar ventaja de las oportunidades de mejora.

2.12. CONTROL DE REGISTROS

2.12.1. **CAMÉRICA S.A.** ha establecido y mantiene el procedimiento **CAM-PA-015 “Procedimiento administrativo para el control de registros”**, donde se establecen las directrices para el control de registros. Se incluye, recopilación, codificación, acceso, archivo, almacenamiento (ubicación y tiempo), mantenimiento y disposición para todos los registros técnicos y de calidad del Sistema de Gestión de la Calidad. Incluye la protección y almacenamiento de registros electrónicos.

2.13. AUDITORIAS INTERNAS

2.13.1. A través del procedimiento **CAM-PA-007 “Procedimiento administrativo para llevar a cabo auditorías internas”**, CAMÉRICA S.A. define la planificación, programación y las responsabilidades para la realización de auditorías internas. Dichas auditorías se establecen con el fin de verificar que sus operaciones continúen cumpliendo con los requisitos del Sistema de Calidad y con la norma internacional **INTE-ISO/IEC 17025:2017 “REQUISITOS GENERALES PARA LA COMPETENCIA DE LOS LABORATORIOS DE ENSAYO Y DE CALIBRACIÓN” (CAM-DE-001)**, así como el seguimiento de los resultados y de las acciones tomadas.

2.14. REVISIONES POR LA GERENCIA

2.14.1. De acuerdo con las directrices establecidas en el procedimiento **CAM-PA-008 “Procedimiento administrativo para las Revisiones por la Gerencia”**, CAMÉRICA S.A. programa y efectúa periódicamente una revisión del Sistema de Calidad y de las actividades de calibración para asegurar la continua adecuación y efectividad e introducir cambios o mejoras necesarias.

2.15 LO RELATIVO A IMPARCIALIDAD

- 2.15.1 CAMÉRICA S.A. asegura ser responsable con la imparcialidad de su dirección y su personal de manera que estén libres de cualquier presión e influencia comercial, financiera o de otro tipo, interna y/o externa que pueda afectar adversamente la calidad de su trabajo; para lo cual CAMÉRICA S.A. ha adoptado un Código de Conducta Ética. **(Ver anexo A03-CAM-MC-001 “Código de conducta ética”).**
- 2.15.2 CAMÉRICA S.A. cumple con lo establecido en el documento **“ECA-MC-C16 Criterios para evaluar la imparcialidad, independencia e integridad”**. Además, se establecen una matriz a la imparcialidad. **(Ver R03-CAM-PA-019 “Matriz de Riesgo a la Imparcialidad”).**
- 2.15.3 CAMÉRICA S.A. cuenta con un compromiso de la alta dirección con la imparcialidad que debe ser evaluada en Revisión por la Gerencia.
- 2.15.4 Es política de CAMÉRICA S.A. resguardar la información confidencial de los clientes y derechos de propiedad. También evitar involucrarse en cualquier actividad o actividades que puedan disminuir la confianza, imparcialidad, juicio o integridad operacional.
- 2.15.5 Los grupos de interés de la organización son: ECA, Clientes, Proveedores, Gobierno, entre otros que puedan influir en los resultados de la estructura para el tratamiento de los requisitos informados.

Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------

	Título: MANUAL DE CALIDAD					Código CAM-MC-001
	Cambios	Revisado por Encargada de Calidad	Fecha 20230407	Aprobado por Gerente General	Fecha 20230407	Versión 11

2.16 LO RELATIVO A RIESGOS

2.16.1 CAMÉRICA S.A. cumple con lo establecido en el documento “**ECA-MC-C18 Criterios para evaluación y acreditación de laboratorios bajo la norma INTE-ISO/IEC 17025:2017**”. Además, ha establecido y mantiene el procedimiento **CAM-PA-019 “Procedimiento administrativo de Gestión de Riesgos”**, donde se establecen las directrices para el método unificado de riesgos que sucedan en el laboratorio. Además, se establecen una matriz de gestión de riesgos.

2.16.2 CAMÉRICA S.A. cuenta con una política de Riesgos que debe ser evaluada en Revisión por la Gerencia.

2.17 LO RELATIVO A LA CONFIDENCIALIDAD

2.17.1 Toda persona que tenga acceso a las instalaciones de CAMÉRICA S.A. esta en la obligación de cumplir con el A05-CAM-MC-001 del Manual de Calidad.

2.17.2 Es política de CAMÉRICA S.A. resguardar la información confidencial de los clientes y derechos de propiedad. También evitar involucrarse en cualquier actividad o actividades que puedan disminuir la confianza, imparcialidad, juicio o integridad operacional.

2.17.3 La gerencia de CAMÉRICA S.A. h establecido como mecanismos para asegurar la confidencialidad hacia la información de los clientes o hacia las políticas y procedimientos propios de la empresa, los siguientes registros: para el personal de CAMÉRICA S.A. el registro **R01-CAM-MC-001 “Contrato de confidencialidad”** y para personal ajeno la empresa que requiera ingresar al Laboratorio el registro **R02-CAM-MC-001 “Registro de permiso de acceso al laboratorio”** (ver anexo **A05-CAM-MC-001 “Mecanismos para asegurar la confidencialidad”**).

2.18 SANCIONES

2.18.1 CAMÉRICA S.A ha establecido y mantiene el procedimiento **CAM-PA-018 “Procedimiento Administrativo de Sanciones Disciplinarias”**, donde se establecen los lineamientos a seguir para las sanciones disciplinarias del personal que labora en CAMÉRICA S.A.

3 REQUISITOS TÉCNICOS

3.17 GENERALIDADES

3.17.1 Para que los resultados de las calibraciones se den con exactitud y confiabilidad, CAMÉRICA S.A. considera los siguientes factores:

- factores humanos,
- instalaciones y condiciones ambientales,
- métodos de calibración y la validación de los mismos,
- equipos.
- trazabilidad de las mediciones,
- manipulación del calibrando.

Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------

	Título: MANUAL DE CALIDAD					Código CAM-MC-001
	Cambios	Revisado por Encargada de Calidad	Fecha 20230407	Aprobado por Gerente General	Fecha 20230407	Versión 11

3.18 PERSONAL

3.18.1 Es política de CAMÉRICA S.A. garantizar a cada empleado una carrera y no solamente un empleo, para lo cual, vigilará la competencia de los mismos y buscará la forma de fortalecer las debilidades encontradas.

3.18.2 La gerencia de CAMÉRICA S.A. mediante el procedimiento **CAM-PA-009 “Procedimiento administrativo de sensibilidad, formación y competencia profesional”** asegura la competencia de todo el personal que maneja equipos específicos, realiza las calibraciones, evalúa resultados, y firma los certificados de calibración. El personal que realiza la capacitación tiene la supervisión suficiente y adecuada. El personal que realiza tareas específicas está calificado con respecto a formación, experiencia, conocimientos, competencias y/o habilidades comprobadas, según se requiera.

3.18.3 El **Gerente Técnico** junto con el **Gerente General** formulan los objetivos con respecto a la educación y competencia del personal del laboratorio. Se identifican las necesidades de capacitación, se provee la capacitación necesaria, y se evalúa la efectividad. Los programas de capacitación son importantes para tareas presentes y futuras. Para más detalles, ver el procedimiento **CAM-PA-009 “Procedimiento Administrativo de sensibilidad, formación y competencia personal.”**

3.18.4 El **Gerente Técnico** junto con el **Gerente General** formulan y actualizan los perfiles de puesto de trabajo, según las obligaciones y necesidades, para el personal directivo, técnico, y de apoyo clave involucrado en las calibraciones.

3.18.5 El **Encargado de Calidad** registra y mantiene informado al personal de las descripciones de los trabajos actuales y de los cambios formulados por El **Gerente Técnico** junto con el **Gerente General**.

3.18.6 El **Gerente Técnico** autoriza al personal a realizar tareas específicas de calibraciones, emitir certificados de calibración, dar opiniones e interpretaciones, y manejar tipos específicos de equipos. El **Encargado de Calidad** registra las pruebas de competencias relevantes, certificados de estudio y profesionales, capacitación, competencia y experiencia de todo el personal técnico. Esta información está disponible e incluye la fecha de autorización y confirmación de competencia y el criterio en el cual se fundamenta la autorización y la autoridad correspondiente.

3.19 INSTALACIONES Y CONDICIONES AMBIENTALES

3.19.1 CAMÉRICA S.A. se asegura de que las condiciones ambientales de las instalaciones donde se realizan las calibraciones sean tales que no invaliden o afecten de modo negativo la exactitud requerida para las mediciones. Dichas condiciones se definen en el **CAM-PA-010 “Procedimiento administrativo para el control y mantenimiento de las instalaciones donde se realizan las calibraciones”**. Las condiciones ambientales bajo las cuales se deben realizar las calibraciones están definidas en los Instructivos de trabajo para cada uno de los procesos de calibración.

3.19.2 Las condiciones ambientales bajo las cuales se realiza el proceso de calibración se deben anotar en las respectivas hojas de anotación de resultados. En caso de que las condiciones ambientales varíen de manera que pongan en riesgo la confiabilidad o exactitud de la calibración, se detiene el proceso de calibración hasta que las condiciones ambientales sean las adecuadas.

Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------

	Título:					Código
	MANUAL DE CALIDAD					CAM-MC-001
Cambios	Revisado por	Fecha	Aprobado por	Fecha	Versión	Hoja
	Encargada de Calidad	20230407	Gerente General	20230407	11	10 de 40

3.19.3 Durante el proceso de calibración se controla el acceso y uso de las áreas que puedan afectar la confiabilidad o exactitud de la calibración. El laboratorio determina la extensión del control basado en sus circunstancias particulares.

3.19.4 CAMÉRICA S.A. en su **CAM-PA-010 “Procedimiento administrativo para el control y mantenimiento de las instalaciones donde se realizan las calibraciones”**, controla los lugares y forma en que se debe limpiar las diferentes zonas del laboratorio.

3.20 MÉTODOS DE CALIBRACIÓN

3.20.1 Generalidades

A. CAMÉRICA S.A. aplica métodos descritos en las Instrucciones de Trabajo, apropiados para todas las calibraciones realizadas dentro de los alcances establecidos. Esto incluye la manipulación, transporte, almacenamiento y preparación del ítem a calibrar y, cuando corresponda, la estimación de la incertidumbre de la medición, así como técnicas estadísticas para el análisis de los datos de las calibraciones.

B. CAMÉRICA S.A. tiene instrucciones para el uso y el funcionamiento de todo el equipamiento, y para la manipulación y la preparación de los ítems a calibrar, o ambos.

C. Cuando CAMÉRICA S.A no tenga establecida la instrucción de trabajo correspondiente para una calibración específica debe asegurarse de utilizar procedimientos adecuados donde se establezca el método de calibración a utilizar

Nota: Los procedimientos pueden estar descritos en normas nacionales, regionales o internacionales u otras especificaciones reconocidas que contengan la información suficiente y concisa acerca de cómo realizar las actividades de calibración. Puede ser necesario proporcionar documentación adicional para los pasos opcionales del método, o detalles adicionales.

D. Todas las instrucciones, normas, manuales y datos de referencia se mantienen actualizados y están fácilmente disponibles para el personal técnico, de acuerdo con el procedimiento **CAM-PA-002 “Procedimiento administrativo para el control de documentos”**. Las desviaciones respecto al método de calibración se aceptan solamente si las desviaciones han sido documentadas, justificadas técnicamente, autorizadas y aceptadas por el cliente.

3.20.2 Selección de los métodos

A. CAMÉRICA S.A. utiliza métodos de calibración que cumplen con las necesidades del cliente y/o apropiados para las calibraciones que se realizan, preferiblemente con referencia a documentación reconocida nacional o internacionalmente. Además, se procura utilizar la última versión vigente del documento, a menos que no sea apropiado o posible.

B. Cuando el cliente no especifica el método a utilizar, CAMÉRICA S.A., debe seleccionar los métodos apropiados establecidos en normas o recomendaciones internacionales, regionales o nacionales, y avaladas por organizaciones técnicas reconocidas. También pueden ser utilizados métodos publicados en libros o revistas científicas especializadas o por el fabricante del equipo. En su defecto pudiéndose utilizar los métodos desarrollados y validados por CAMÉRICA S.A.

C. En los casos en los que los clientes especifiquen el método a utilizar y CAMÉRICA S.A. considere que es inapropiado o desactualizado, se debe informar de inmediato al cliente y proponer un sustituto adecuado.

Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------

	Título:					Código
	MANUAL DE CALIDAD					CAM-MC-001
Cambios	Revisado por	Fecha	Aprobado por	Fecha	Versión	Hoja
	Encargada de Calidad	20230407	Gerente General	20230407	11	11 de 40

D. Para los métodos utilizados en las calibraciones dentro del alcance del Sistema de Calidad, CAMÉRICA S.A. tiene establecidas Instrucciones de Trabajo donde se detalla paso a paso el método utilizado.

E. Los métodos dentro del alcance de acreditación son los siguientes:

- ✓ CAM-IT-PR-001, Instrucción de trabajo para la calibración de manómetros
- ✓ CAM-IT-PR-002, Instrucción de trabajo para la calibración de vacuómetros
- ✓ CAM-IT-VE-003, Instrucción de trabajo para la calibración de Voltímetros digitales o analógicos.
- ✓ CAM-IT-VE-004, Instrucción de trabajo para la calibración de Amperímetros digitales y analógicos.
- ✓ CAM-IT-VE-005, Instrucción de trabajo para la calibración de Ohmímetros digitales y analógicos.
- ✓ CAM-IT-VE-010, Instrucción de trabajo para la calibración de calibradores multifunción, multi-producto y generadores.

NOTA: Ver alcance en www.eca.or.cr

F. Cuando CAMERICA S.A requiera utilizar un método que no se encuentre en una instrucción de trabajo interna, este deberá de quedar documentado en el registro R06-CAM-MC-001 “Oficialización de documentación para calibraciones sin instrucción de trabajo”.

3.20.3 Validación de los métodos.

A. La validación de los métodos de calibración será realizada utilizando como referencia el documento “**ECA-MC-C18 Criterios para la evaluación y acreditación de laboratorios bajo la norma INTE-ISO/IEC 17025:2017**” Para dar cumplimiento a esta política el laboratorio ha desarrollado el procedimiento **CAM-PA-017 “Procedimiento administrativo para la validación de métodos”**, en el cual se detallan los parámetros de desempeño que se evalúan.

3.20.4 Estimación de la incertidumbre de la medición

A. La incertidumbre de los resultados de la calibración será evaluada tomando como referencia el documento “**Evaluación de datos de medición. Guía para la expresión de la incertidumbre de medida**” y atendiendo el documento “**ECA-MC-C18 Criterios para la evaluación y acreditación de laboratorios bajo la norma INTE-ISO/IEC 17025:2017**”.

B. En cada instructivo de trabajo se establecen los cálculos respectivos. En algunos casos por la naturaleza del método de calibración se puede excluir algún cálculo riguroso, metrológica y estadísticamente válido. En estos casos el laboratorio intenta identificar todos los componentes de incertidumbre para realizar la mejor estimación posible, y asegurar que la forma del informe no dé una impresión equivocada de la exactitud.

C. En los casos de métodos de calibración reconocidos en los cuales se especifican los límites para los valores de las fuentes importantes de incertidumbre y se especifica la forma de presentación de los resultados calculados, se considera que el laboratorio ha satisfecho los requisitos establecidos.

Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------

	Título: MANUAL DE CALIDAD					Código CAM-MC-001
	Cambios	Revisado por Encargada de Calidad	Fecha 20230407	Aprobado por Gerente General	Fecha 20230407	Versión 11

3.20.5 Control de datos

A. Los cálculos y la transferencia de datos estarán sujetos a una revisión sistemática por el **Gerente Técnico**, antes de entregar la información al cliente.

B. CAMÉRICA S.A. ha establecido y mantiene el procedimiento **CAM-PA-015 “Procedimiento administrativo para el control de registros”**, donde se establecen las directrices para la protección de datos. Se incluyen, la integridad, la confidencialidad de la recopilación, el tratamiento de los datos, su almacenamiento, transmisión y procesamiento.

3.21 EQUIPOS

3.21.1 CAMÉRICA S.A. cuenta con los dispositivos y patrones de medición requeridos para la correcta ejecución de las calibraciones (incluyendo la preparación de los objetos a calibrar, procesamiento y análisis de los datos de calibración). En los casos en que se requiera utilizar equipos que están fuera del control permanente, los técnicos se aseguran de que cumplan con los requisitos de la norma **INTE-ISO/IEC 17025:2017 “REQUISITOS GENERALES PARA LA COMPETENCIA DE LOS LABORATORIOS DE ENSAYO Y DE CALIBRACIÓN”**.

3.21.2 Los dispositivos y patrones utilizados para las calibraciones por parte de CAMÉRICA S.A. están en la capacidad de alcanzar la exactitud requerida y cumplen con las especificaciones relevantes y concernientes a la calibración. Además, se controlan para asegurar el adecuado funcionamiento y preservación, según el procedimiento **CAM-PA-011 “Procedimiento administrativo para el control de dispositivos y patrones de calibración”**.

3.21.3 Los manuales de uso de los equipos patrón y dispositivos están fácilmente disponibles para el personal del laboratorio, de acuerdo con el procedimiento **CAM-PA-002 “Procedimiento administrativo para el control de documentos”**

3.21.4 Los equipos patrón y dispositivos de CAMÉRICA S.A son utilizados solo por personal autorizado por el **Gerente Técnico**. Dicho personal estará debidamente capacitado según lo estipulado en el procedimiento **CAM-PA-009 “Procedimiento administrativo de sensibilidad, formación y competencia profesional”**.

3.21.5 De acuerdo con las directrices establecidas en el procedimiento **CAM-PA-011 “Procedimiento administrativo para el control de dispositivos y patrones de calibración”**, se consideran los controles para los dispositivos y patrones utilizados para las calibraciones, dentro de los cuales están: identificación y uso.

3.21.6 CAMÉRICA S.A ejecuta diferentes Procedimientos Administrativos para cuando se detectan anomalías de funcionamiento en un patrón de calibración. Se considera la detección de la anomalía como tal, las acciones correctivas y preventivas consideradas, análisis de impacto y afectación al cliente, así como la comunicación al cliente. El ligamen entre los diferentes Procedimientos Admirativos se muestra en al Anexo A06-CAM-MC-001 **“Proceso administrativo cuando se detecta anomalías de funcionamiento para equipos patrón de calibración”**.

3.22 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES

Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------

	Título: MANUAL DE CALIDAD					Código CAM-MC-001
	Cambios	Revisado por Encargada de Calidad	Fecha 20230407	Aprobado por Gerente General	Fecha 20230407	Versión 11

3.22.1 Generalidades

A. CAMÉRICA S.A. tiene establecido que los equipos utilizados en las calibraciones, incluyendo los equipos de medición auxiliares (p.e. para las condiciones ambientales) que tengan un efecto significativo en la exactitud o validez de los resultados de la calibración, deben ser calibrados antes de ser puestos en servicio.

B. Las calibraciones realizadas a los equipos y patrones de CAMÉRICA S.A. deben cumplir con lo establecido en el documento “**ECA-MC-C19 Criterio de Trazabilidad**”, emitido por el Ente Costarricense de Acreditación (ECA).

3.22.2 Calibración

A. CAMÉRICA S.A. tiene establecido un programa de calibración para equipos utilizados en las calibraciones, según el procedimiento **CAM-PA-011 “Procedimiento administrativo para el control de dispositivos y patrones de calibración”**. Dichas calibraciones deben ser realizadas por laboratorios que tengan claramente definida la trazabilidad de sus mediciones al Sistema Internacional de Unidades (SI).

3.22.3 Verificaciones intermedias

A. CAMÉRICA S.A. tiene establecido un programa de verificaciones intermedias para equipos utilizados en las calibraciones, según el procedimiento **CAM-PA-011 “Procedimiento administrativo para el control de dispositivos y patrones de calibración”**.

3.22.4 Transporte y almacenamiento

A. De acuerdo con las directrices establecidas en el procedimiento **CAM-PA-011 “Procedimiento administrativo para el control de dispositivos y patrones de calibración”**, se establecen los controles para los dispositivos y patrones utilizados para las calibraciones, dentro de los cuales están: mantenimiento, manipulación y transporte.

3.23 MANIPULACIÓN DE LOS ÍTEMS DE CALIBRACIÓN

3.23.1 CAMÉRICA S.A. ha establecido y mantiene el procedimiento **CAM-PA-012 “Procedimiento administrativo para la manipulación de dispositivos a calibrar”**, donde se establecen las directrices para la manipulación y preservación de los objetos a calibrar; donde se contempla desde la recepción hasta la entrega al cliente, protegiendo los intereses del laboratorio y del cliente. Además, se incluye el reporte de cualquier desviación o anomalía.

3.24 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS RESULTADOS DE CALIBRACIÓN

3.24.1 Es política de CAMÉRICA S.A. utilizar los programas de participación en pruebas de aptitud como criterio fundamental para evaluar la competencia técnica del laboratorio. Además, dar validez y asegurar la calidad de los resultados de nuestras calibraciones.

Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------

	Título:					Código
	MANUAL DE CALIDAD					CAM-MC-001
Cambios	Revisado por	Fecha	Aprobado por	Fecha	Versión	Hoja
	Encargada de Calidad	20230407	Gerente General	20230407	11	14 de 40

3.24.2 CAMÉRICA S.A. cumple con lo establecido en el documento **“ECA-MC-C20 Criterio para la participación de ensayos de aptitud y otras comparaciones interlaboratorio”**. Además, ha establecido y mantiene el procedimiento **CAM-PA-014 “Procedimiento administrativo para el aseguramiento de calidad de los resultados”**, donde se establecen las directrices para dar seguimiento a la validez de las calibraciones que se realizan. Además, se establecen las directrices para la participación y análisis de resultados en la participación en pruebas de aptitud.

3.24.3 La frecuencia de participación en ensayos de aptitud se define en función de los lineamientos del anexo 1 del documento **“ECA-MC-C20 Criterio para la participación de ensayos de aptitud y otras comparaciones interlaboratorio”**.

3.24.4 En caso de obtener resultados insatisfactorios en una prueba de aptitud, CAMÉRICA S.A. debe demostrar que las acciones correctivas tomadas son efectivas, participando en una prueba de aptitud u otra comparación subsecuente en un plazo no mayor a seis meses.

3.25 INFORME DE RESULTADOS

3.25.1 CAMÉRICA S.A. informa a sus clientes, los resultados de la calibración mediante un certificado de calibración. Dichos resultados se informarán de forma exacta, clara, no ambigua y objetiva.

3.25.2 CAMÉRICA S.A. ha establecido el procedimiento **CAM-PA-013 “Procedimiento administrativo para la elaboración de los certificados de calibración”**, donde se establecen las directrices a seguir para la elaboración de certificados de calibración. Dicho procedimiento establece cómo el certificado de calibración debe incluir toda la información requerida por el cliente y necesaria para la interpretación de los resultados de la calibración, así como toda la información requerida por el método utilizado. Además, CAMÉRICA S.A. cumple con los lineamientos de los criterios del ECA y en sus certificados de calibración y en general, para los usos indicados en dicha política.

4 ANEXOS

4.17 **A01-CAM-MC-001 Compromisos Gerenciales de la empresa.**

4.18 **A02-CAM-MC-001 Organigrama Administrativo.**

4.19 **A03-CAM-MC-001 Código de conducta ética.**

4.20 **A04-CAM-MC-001 Encuesta de satisfacción del cliente**

4.21 **A05-CAM-MC-001 Mecanismos para asegurar la confidencialidad**


4.22 **A06-CAM-MC-001 Memorándum**

4.23 **A07-CAM-MC-001 Proceso administrativo cuando se detecta anomalías de funcionamiento para equipos patrón de calibración.**

4.24 **A08-CAM-MC-001 Memorándum (Comunicación al cliente de trabajo no conforme)**

4.25 **A09-CAM-MC-001 Oficialización de documentación para calibraciones sin instrucción de trabajo.**

Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------

	Título:					Código
	MANUAL DE CALIDAD					CAM-MC-001
Cambios	Revisado por	Fecha	Aprobado por	Fecha	Versión	Hoja
	Encargada de Calidad	20230407	Gerente General	20230407	11	15 de 40

Anexo
A01-CAM-MC-001

Compromisos Gerenciales de la empresa

Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------

	Título:					Código
	MANUAL DE CALIDAD					CAM-MC-001
Cambios	Revisado por	Fecha	Aprobado por	Fecha	Versión	Hoja
	Encargada de Calidad	20230407	Gerente General	20230407	11	16 de 40

POLÍTICA DE CALIDAD

Calibraciones de América CAMÉRICA tiene como política de calidad garantizar a los clientes los mejores estándares en la práctica profesional y de calidad, para las actividades de calibración de equipos de medición que realiza.

Para su logro, la Gerencia se compromete a establecer, mantener y consolidar un sistema de calidad de acuerdo con la norma INTE-ISO/IEC 17025:2017 "Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración", basado en los siguientes principios.


- ✓ Cumplimiento de todos los requisitos establecidos en dicha norma (legales, del cliente, mantenimiento de los equipos patrón, trazabilidad de las mediciones, etc).
- ✓ Los métodos de calibración deben ser normados y reconocidos internacionalmente.
- ✓ Mantener y ampliar la acreditación ante el Ente Costarricense de Acreditación (ECA).
- ✓ Una mejora continua de sus servicios y procesos de calibración.

Esta Política de Calidad debe formar parte de la cultura general de CAMÉRICA y ser comprendida por todo el personal. Por lo anterior se considera imprescindible que el personal se involucre totalmente para conseguir un funcionamiento eficaz del Sistema de Gestión de calidad establecido.

San José, Costa Rica
20221229

Luis Alfonso Abarca Camacho, Fis.
Gerente General

Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------

	Título:					Código
	MANUAL DE CALIDAD					CAM-MC-001
Cambios	Revisado por	Fecha	Aprobado por	Fecha	Versión	Hoja
	Encargada de Calidad	20230407	Gerente General	20230407	11	17 de 40

Misión Visión

Misión

Satisfacer adecuadamente las necesidades de Aseguramiento Metrológico de nuestros clientes; brindándoles servicios especializados en calibración de equipos de medición, asesorías en sistemas metrológicos; siempre con calidad, eficiencia y a un costo razonable.

Visión

Ser una empresa de primera línea en el área de la metrología y calibración de equipos, relacionada directamente con nuestros clientes, permitiéndole a estos trasladarnos la responsabilidad de aquellas actividades que no son parte de su proceso productivo, y a nuestros trabajadores crecer y realizarse en armonía con la organización.


Objetivos de calidad

1. Los técnicos en calibración y el personal administrativo, debe recibir un mínimo de veinte horas de formación anual y el personal de nivel gerencial al menos diez horas, durante el año.
2. Mantener durante el año, los puntajes de satisfacción al cliente, superiores a 85 puntos; según las calificaciones de la encuesta de satisfacción del cliente.
3. Responder, durante el presente año, el 100 % de las quejas de nuestros clientes a lo sumo en 15 días.
4. Permitir un máximo de 5% de certificados emitidos erróneos, durante el presente año

San José, Costa Rica
20221229

Luis Alfonso Abarca Camacho, Fis.
Gerente General

Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------

	Título:					Código
	MANUAL DE CALIDAD					CAM-MC-001
Cambios	Revisado por	Fecha	Aprobado por	Fecha	Versión	Hoja
	Encargada de Calidad	20230407	Gerente General	20230407	11	18 de 40



POLÍTICA DE RIESGO

La alta gerencia y el personal de Calibraciones de América CAMÉRICA S.A. tiene como propósito comprometerse y hacer parte de su cultura organizacional con la Gestión de riesgo en todos sus niveles, vinculada con sus objetivos y otras políticas.

Por medio del CAM-PA-019 Procedimiento Administrativo de Gestión de Riesgo se establecen las autoridades, las responsabilidades y la obligación de rendición de cuentas, así como la asignación de los recursos necesarios para su gestión, incluyendo los casos de objetivos en conflicto; garantizando la participación y comunicación de todo el personal.

Calibraciones de América CAMÉRICA S.A. considera la medición, revisión, mejora continua e informe de la Gestión de riesgo basados en indicadores de desempeño de la organización.

San José, Costa Rica
20221229

Luis Alfonso Abarca Camacho; Fis
Gerente General

Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------

	Título:					Código
	MANUAL DE CALIDAD					CAM-MC-001
Cambios	Revisado por	Fecha	Aprobado por	Fecha	Versión	Hoja
	Encargada de Calidad	20230407	Gerente General	20230407	11	19 de 40



Compromiso de la alta dirección con la imparcialidad

La Alta Dirección de Calibraciones de América CAMÉRICA S.A. es responsable, y encargada de velar y promover la imparcialidad durante el desarrollo de las actividades del laboratorio. No permite presiones comerciales, financieras u otras que comprometan la imparcialidad. Todo el personal del laboratorio ya sea interno o externo, que pueda influir en las actividades de laboratorio debe actuar imparcialmente.


Bajo protesta de decir verdad, se manifiesta el compromiso en conducir bajo los criterios de imparcialidad, confidencialidad, transparencia e independencia en las actividades de evaluación de la conformidad que se desarrolla en el cumplimiento de los preceptos establecidos en la Norma Internacional ISO/IEC 17025:2017 "Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración".

Calibraciones de América CAMÉRICA S.A. salvaguarda la imparcialidad evitando conflictos de intereses con cualquier actividad o servicio que pueda ser percibido como una amenaza. Contando con un proceso para identificar, analizar, evaluar y documentar de forma regular cualquier riesgo. En caso de detectar algún problema o situación que pudiera presentar riesgos, la dirección analizará y documentará cada uno que se identifique como tal para actuar según lo definido en el documento "Matriz para la detección de riesgos a la imparcialidad" donde se demuestra como Calibraciones de América CAMÉRICA S.A. minimiza o elimina tales riesgos.

San José, Costa Rica
20221229

Luis Alfonso Abarca Camacho; Fis
Gerente General


Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------

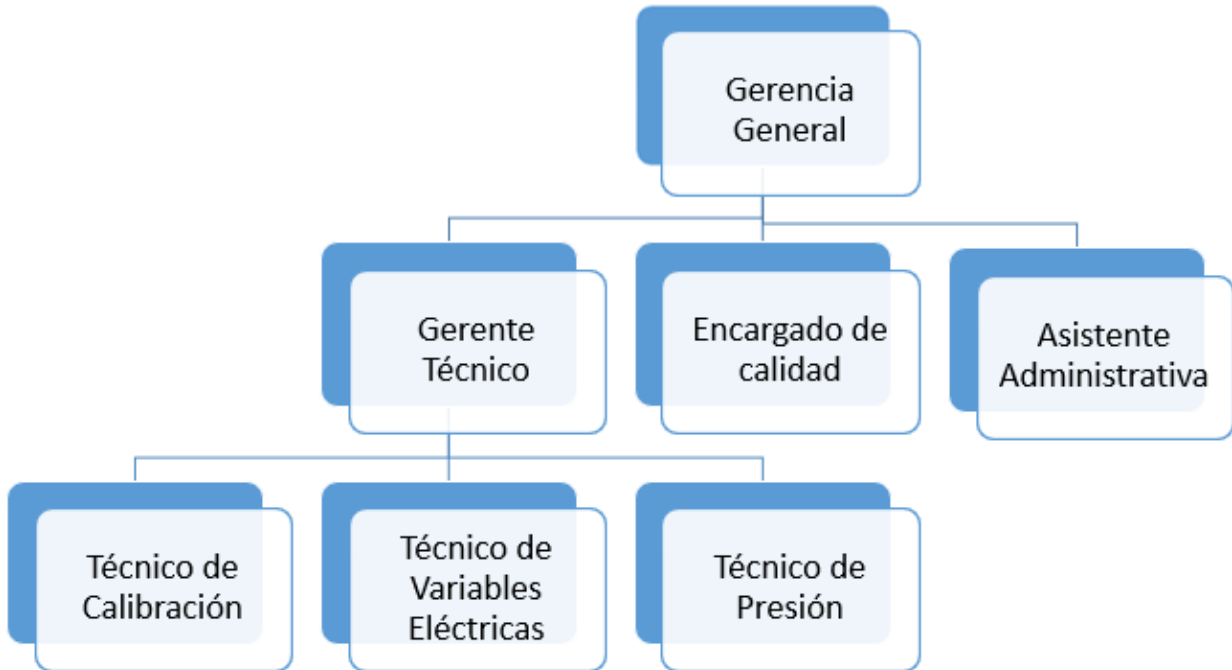
	Título: MANUAL DE CALIDAD					Código CAM-MC-001
Cambios	Revisado por Encargada de Calidad	Fecha 20230407	Aprobado por Gerente General	Fecha 20230407	Versión 11	Hoja 20 de 40

Anexo
A02-CAM-MC-001


Organigrama Administrativo

Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------

	Título:					Código
	MANUAL DE CALIDAD					CAM-MC-001
Cambios	Revisado por	Fecha	Aprobado por	Fecha	Versión	Hoja
	Encargada de Calidad	20230407	Gerente General	20230407	11	21 de 40



Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------

	Título:					Código
	MANUAL DE CALIDAD					CAM-MC-001
Cambios	Revisado por	Fecha	Aprobado por	Fecha	Versión	Hoja
	Encargada de Calidad	20230407	Gerente General	20230407	11	22 de 40

Anexo
A03-CAM-MC-001

Código de conducta ética

Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------

	Título:					Código
	MANUAL DE CALIDAD					CAM-MC-001
Cambios	Revisado por	Fecha	Aprobado por	Fecha	Versión	Hoja
	Encargada de Calidad	20230407	Gerente General	20230407	11	23 de 40

CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA

1 OBJETO

1.1 CAMÉRICA S.A. ha adoptado este Código de Conducta Ética para definir las pautas de conducta ética que todo el personal y colaboradores de la empresa deben cumplir. Estas pautas de conducta ética se basan en los **valores** de CAMÉRICA S.A., que son:

- **Espíritu de Servicio:** Todos nuestros clientes deberán recibir de cada trabajador de CAMÉRICA S.A., un trato amable, cortés y respetuoso. Nuestra consigna será posicionar en el cliente la credibilidad hacia nuestros servicios.
- **Equidad:** d razonable.
- **Responsabilidad:** El personal de CAMÉRICA S.A. se desempeñará dentro y fuera de la empresa con responsabilidad y honestidad. Ambas cualidades serán indispensables en el proceso de contratación. El cliente externo siempre deberá recibir lo que ha contratado.
- **Disciplina:** El comportamiento del personal de CAMÉRICA S.A. siempre estará acorde con las normas y procedimientos establecidos por la administración.
- **Realización del personal:** CAMÉRICA S.A. desarrollará todas sus actividades, creando el ambiente necesario para que sus trabajadores se realicen como profesionales y satisfagan sus necesidades individuales.

1.2 Además, estas pautas de conducta ética toman en consideración los 10 **Principios** del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que son:

- ***Derechos Humanos***

Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: Los propietarios o socios deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

- ***Trabajo***

Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------

	Título:					Código
	MANUAL DE CALIDAD					CAM-MC-001
Cambios	Revisado por	Fecha	Aprobado por	Fecha	Versión	Hoja
	Encargada de Calidad	20230407	Gerente General	20230407	11	24 de 40

Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

- **Medioambiente**

Principio 7: Las empresas deberían mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

- **Corrupción**

Principio 10: Las empresas deben luchar contra la corrupción en todas sus formas, incluidos extorsión y soborno.

2 ALCANCE

2.1 Este Código de Conducta Ética aplica a las personas que trabajan en CAMÉRICA S.A.

2.2 Además, se aplicará en todas las operaciones realizadas por CAMÉRICA S.A. y complementa las normas actuales y futuras dictadas por la Gerencia de CAMÉRICA S.A.

3 APLICACIÓN:

3.1 Es responsabilidad de la Gerencia de CAMÉRICA S.A. velar por el cumplimiento de este Código de Conducta Ética.

3.2 El personal de CAMÉRICA S.A, deberá informar de inmediato a la Gerencia, cualquier acción contraria a lo establecido en este Código de Conducta Ética, para que la estudie y plantee las acciones pertinentes.

3.3 Este Código de Conducta Ética es considerado un documento del Sistema de Gestión de la Calidad, por lo tanto, el control y distribución de copias se realizará conforme lo establecido en el procedimiento **CAM-PA-002 Procedimiento Administrativo para el control de documentos.**


4 PAUTAS GENERALES DE CONDUCTA ÉTICA

4.1 Generalidades

4.1.1 CAMÉRICA S.A no realizará prácticas reñidas con la ley y deben mantener la reputación de la profesión.

4.1.2 Es deber de todo Profesional de CAMÉRICA S.A., tener como fin fundamental, conciencia plena de su responsabilidad profesional en ofrecer sus servicios en forma eficiente y capaz, basando sus análisis e investigaciones en los conceptos siguientes:

Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------

	Título:					Código
	MANUAL DE CALIDAD					CAM-MC-001
Cambios	Revisado por	Fecha	Aprobado por	Fecha	Versión	Hoja
	Encargada de Calidad	20230407	Gerente General	20230407	11	25 de 40

- Los conocimientos científicos y prácticos adquiridos durante su formación profesional.
- El estudio, lectura e investigación de los adelantos científicos recientes en lo que se refiere a la rama de la Metrología.
- Los principios éticos y en el respeto a los derechos humanos.

4.2 Relaciones con los clientes.

4.2.1 CAMÉRICA S.A, deberá suministrar servicios a los clientes de forma que cumplan lo especificado y pactado por ambas partes, siguiendo los procesos del sistema de gestión.

4.2.2 El personal de CAMÉRICA S.A, no deberá realizar pago alguno, sobornos, regalos u otro tipo de agasajos a clientes con el objeto de influir en la compra de servicios de CAMÉRICA S.A.,.

4.3 Relaciones con los proveedores

4.3.1 El personal de CAMÉRICA S.A no deberá admitir pago alguno, sobornos, regalos u otro tipo de agasajos de proveedores que pudieran dar lugar a interpretaciones subjetivas sobre la conformidad del proveedor para seguir suministrando productos o servicios a CAMÉRICA S.A.

4.3.2 Los criterios para la evaluación de los proveedores serán objetivos y estarán detallados en el procedimiento **CAM-PA-004 Procedimiento Administrativo la compra de servicios e insumos.**

4.3.3 CAMÉRICA S.A. hará lo posible por pagar a su debido tiempo a los proveedores.

4.3.4 La información propia y confidencial de los proveedores no deberá transmitirse a su competencia en aras de lograr beneficio a CAMÉRICA S.A., perjudicando al proveedor del que se haya obtenido dicha información confidencial.

4.3.5 CAMÉRICA S.A. evitará litigios innecesarios con los proveedores.

4.3.6 CAMÉRICA S.A. Auditará a los proveedores clave que considere oportuno y realizará acuerdos de calidad concertada que fomenten la mejora continua de sus proveedores y las relaciones mutuamente beneficiosas a largo plazo.

4.4 Relaciones con las personas de la organización

4.4.1 CAMÉRICA S.A. realizará los procesos de sus servicios teniendo en cuenta la máxima seguridad y salud de su personal.

4.4.2 El personal de CAMÉRICA S.A. mantendrá siempre la imparcialidad en sus calibraciones.

4.4.3 No se permitirán situaciones de acoso sexual o moral ni cualquier tipo de discriminación entre el personal de CAMÉRICA S.A. El personal de CAMÉRICA S.A. se tratará con justicia, cortesía y respeto por parte de sus superiores, subordinados e iguales.

4.4.4 El personal de CAMÉRICA S.A. deberá abstenerse de revelar información privilegiada a terceros, incluidos amigos y familiares, y respetará la propiedad intelectual.

Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------

	Título:					Código
	MANUAL DE CALIDAD					CAM-MC-001
Cambios	Revisado por	Fecha	Aprobado por	Fecha	Versión	Hoja
	Encargada de Calidad	20230407	Gerente General	20230407	11	26 de 40

4.4.5 El personal de CAMÉRICA S.A. prestará especial protección a la seguridad de los sistemas informáticos y a la protección de datos. Se seguirán las normas y los procedimientos establecidos.

4.4.6 El acceso a la formación y al desarrollo profesional del personal de CAMÉRICA S.A. seguirá criterios objetivos.

4.4.7 La promoción interna del personal de CAMÉRICA S.A. con capacidad de decisión no deberá verse influenciado por las relaciones familiares o de amistad del personal aspirante y del personal de CAMÉRICA S.A. Todo personal aspirante sea familiar, amigo o conocido del personal de CAMÉRICA S.A. será evaluado bajo los mismos criterios objetivos que otros candidatos.

4.5 Relaciones con el medio ambiente y el entorno social

4.5.1 CAMÉRICA S.A. realizará sus servicios con la máxima consideración de la protección de los clientes y los usuarios finales. En concreto no se llevarán a cabo expectativas de clientes o de usuarios que puedan perjudicar a la otra parte, sobre todo en el ámbito de la metrología legal.


4.5.2 CAMÉRICA S.A. participará en algunas organizaciones sin ánimo de lucro o bien económico, o -con recursos humanos en actividades que vayan en línea con su misión, visión y valores.

4.5.3 CAMÉRICA S.A. tendrá en cuenta el medio ambiente en la toma de decisiones.

4.5.4 CAMÉRICA S.A. seguirá las directrices relativas a las buenas prácticas en **comunicación comercial**, esto es:

- Deberá respetar la legislación actual y especialmente los valores, derechos y principios reconocidos en la Constitución Costarricense.
- La interpretación de la comunicación comercial no deberá dar lugar a interpretaciones erróneas o que denigren los servicios de la competencia.
- Nunca constituirá un medio para abusar de la buena fe de los clientes o usuarios.
- No incitará a un comportamiento ilegal.
- No incluirá contenidos que causen ofensa contra las reglas del buen gusto, decoro y buenas costumbres.
- Evitará la discriminación basada en la raza, nacionalidad, religión, género u orientación sexual y deberá respetar la dignidad humana.
- Deberá respetar el derecho de honor, privacidad e imagen personal.
- No incitará al comportamiento que dañe el medio ambiente.

Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------

	Título:					Código
	MANUAL DE CALIDAD					CAM-MC-001
Cambios	Revisado por	Fecha	Aprobado por	Fecha	Versión	Hoja
	Encargada de Calidad	20230407	Gerente General	20230407	11	27 de 40

4.6 Relaciones con los accionistas

4.6.1 CAMÉRICA S.A realizará una comunicación transparente con los accionistas.

4.6.2 CAMÉRICA S.A conservará, protegerá y aumentará los bienes de los accionistas, generando beneficios contables y/o la maximización del valor del accionista a la vez que cumple este Código de Conducta Ética.

4.6.3 CAMÉRICA S.A informará a sus accionistas cuando la gestión de la misma esté sometida a auditorías de cualquier tipo o a procedimientos judiciales.

4.6.4 CAMÉRICA S.A dispondrá de mecanismos para evitar conflictos de intereses particulares frente a los de la organización (por ejemplo: con clientes, distribuidores, proveedores o competidores).

4.7 Relaciones con la competencia

4.7.1 El personal de CAMÉRICA S.A no difundirá información falseada o tendenciosa en contra de sus competidores.

4.7.2 CAMÉRICA S.A respetará los derechos de propiedad, tangibles o intangibles, de sus competidores.

4.7.3 CAMÉRICA S.A no establecerá acuerdos que afecten a lo legislado sobre la competencia (monopolios, etc.).

4.7.4 CAMÉRICA S.A participará en alguna asociación o foro de interés común con la competencia, propiciando el diálogo y las relaciones personales como fórmula de entendimiento.


4.8 Relaciones con las administraciones competentes

4.8.1 CAMÉRICA S.A cumplirá la legislación vigente que le atañe y aquellos requisitos particulares que le exija la administración.

4.8.2 CAMÉRICA S.A invitará a funcionarios a actos y certámenes siempre que se atengan estrictamente a intereses profesionales con el objeto de que se conozcan mejor los procesos y políticas de CAMÉRICA S.A y no se pretenda de ellos obtener tratos de favor o cualquier otra actuación ilícita.

-----FIN DEL DOCUMENTO -----

Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------

	Título:					Código
	MANUAL DE CALIDAD					CAM-MC-001
Cambios	Revisado por	Fecha	Aprobado por	Fecha	Versión	Hoja
	Encargada de Calidad	20230407	Gerente General	20230407	11	28 de 40

Anexo
A04-CAM-MC-001

Encuesta de satisfacción del cliente

Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------

	Título:					Código
	MANUAL DE CALIDAD					CAM-MC-001
Cambios	Revisado por	Fecha	Aprobado por	Fecha	Versión	Hoja
	Encargada de Calidad	20230407	Gerente General	20230407	11	29 de 40

	Encuesta de satisfacción del cliente	Código	
		R03-CAM-MC-001	Versión 03
		Fecha de aprobación	
		20180626	

Empresa:	
Nombre del evaluador:	Puesto
Fecha de evaluación:	
Producto o servicio:	

Evaluación

Marcar con "x" la casilla correspondiente según su evaluación

Calidad Técnica

Descripción	Puntuación										Sub total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Asesoría técnica											
Cumplimiento con Normas											
Cumplimiento con aspectos técnicos Solicitados											
Total de puntuación											

Calidad del Servicio

Descripción	Puntuación										Sub total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Precios accesibles											
Atención del personal											
Servicio pos-venta											
Atención a quejas o no conformidades											
Total de puntuación											

Plazos de Entrega

Descripción	Puntuación										Sub total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Conformidad con periodos establecidos del proceso de compra.											
Entrega al tiempo establecido											
Aspectos técnicos y documentación completos											
Total de puntuación											


- 1: para uso del cliente.
2: para uso de CAMÉRICA.

Puntuación total de la evaluación del cliente: _____ Puntos

Observaciones:

Firma del Responsable de evaluación: _____

Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------


	Título: MANUAL DE CALIDAD					Código CAM-MC-001
Cambios	Revisado por Encargada de Calidad	Fecha 20230407	Aprobado por Gerente General	Fecha 20230407	Versión 11	Hoja 30 de 40

Anexo
A05-CAM-MC-001

Mecanismos para asegurar la confidencialidad

Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------

	Título:					Código
	MANUAL DE CALIDAD					CAM-MC-001
Cambios	Revisado por	Fecha	Aprobado por	Fecha	Versión	Hoja
	Encargada de Calidad	20230407	Gerente General	20230407	11	31 de 40

	Contrato de confidencialidad.	R01-CAM-MC-001	
		Versión 04	Fecha de aprobación 20110319

Este acuerdo fue firmado entre Calibraciones de América, CAMÉRICA S.A. (en adelante denominada LA EMPRESA) y _____

PRIMERA: DATOS DE LA EMPRESA. La empresa ubicada en Zapote, 300 metros al Oeste de la Casa Presidencial, San José, Costa Rica, bajo la denominación social de Calibraciones de América, CAMÉRICA S.A, inscrita con cédula jurídica (3-101-485067), desarrollándose en la actividad de Calibración de equipos de medición. Siendo su representante legal el Sr. Luis Alfonso Abarca Camacho, mayor, soltero, Físico, titular de la cédula de identidad tres, trescientos diecinueve, ochocientos cincuenta y cuatro, vecino de Tres Ríos, Cartago,

SEGUNDA: DATOS DEL EMPLEADO. El Sr. _____, número de cédula _____, domiciliado en _____, se desempeña para LA EMPRESA desde el _____.


TERCERA: CONFIDENCIALIDAD PACTADA. EL EMPLEADO se obliga en forma irrevocable ante LA EMPRESA a mantener en absoluto secreto y confidencialidad toda información a la que tuviese acceso, incluyendo pero no limitándose a fórmulas, diseños de equipos, procesos analíticos, planes estratégicos, lista de clientes, lista de precios, estados financieros, documentación contractual, así como información técnica, financiera, comercial, legal, políticas y procedimientos propios y/o cualquier otra, que por su naturaleza deba considerarse de carácter confidencial para LA EMPRESA. EL EMPLEADO asume la obligación de confidencialidad acordada en la presente cláusula por todo el plazo de la relación laboral y por un plazo adicional de 5 años contados a partir de la extinción del contrato de trabajo.

CUARTA: INCUMPLIMIENTO. Se deja constancia de que la violación o el incumplimiento de la obligación de confidencialidad a cargo del EMPLEADO, así como la falsedad de la información que pudiere brindar a terceros, podrá hacerlo incursionar en el delito de violación de secreto tipificado en el ordenamiento jurídico de Costa Rica, siendo facultad de LA EMPRESA formular la denuncia del caso y constituirse en parte querellante. Además de ello, faculta a la EMPRESA en caso de requerir el resarcimiento económico de los daños ocasionados por el perjuicio sufrido.

QUINTA: COMPENSACIÓN. RESARCIMIENTO. Queda expresamente aclarado que la remuneración que EL EMPLEADO percibe de LA EMPRESA, compensa las obligaciones de confidencialidad, aclaradas en este documento. De igual forma, queda expresamente convenido que el incumplimiento total o parcial imputable al EMPLEADO con relación a las obligaciones de confidencialidad asumidas por el presente, facultará a LA EMPRESA para disponer de la extinción del contrato de trabajo con justa causa.

Se firman dos (2) ejemplares de un mismo tenor y al sólo efecto a los ____ días del mes de _____ del año _____.

Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------

	Título:					Código
	MANUAL DE CALIDAD					CAM-MC-001
Cambios	Revisado por	Fecha	Aprobado por	Fecha	Versión	Hoja
	Encargada de Calidad	20230407	Gerente General	20230407	11	32 de 40

	Registro de permiso de acceso al Laboratorio..	Código R02-CAM-MC-001	
		Versión 03	Fecha de aprobación 20110224

El suscrito declara conocer y aceptar que, habiéndose autorizado su ingreso a las instalaciones del Laboratorio de Calibraciones de América S.A., CAMERICA S.A., se compromete-a partir de esta fecha, a mantener en absoluto secreto y confidencialidad toda información a la que tuviese acceso, incluyendo pero no limitándose a fórmulas, diseños de equipos, procesos analíticos, planes estratégicos, lista de clientes, lista de precios, estados financieros, documentación contractual, así como información técnica, financiera, comercial, legal, políticas, procedimientos propios y/o cualquiera otra, que por su naturaleza deba considerarse de carácter confidencial para CAMERICA S.A., y que por consiguiente, se obliga a no utilizar dicha información en provecho propio, ni a divulgar a ninguna persona física o jurídica sin la previa autorización escrita de CAMERICA S.A., el cual queda expresamente facultado sin restricción de ninguna naturaleza para establecer en su contra las acciones penales y civiles que conforme a derecho correspondan, en caso de incumplimiento del compromiso de confidencialidad que por este acto adquiere.

Dado en San José a los ____ días del mes de _____ de _____

Empresa: _____


Teléfono: _____

Nombre y apellidos: _____

Cédula de identidad: _____

Firma: _____


Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------

	Título: MANUAL DE CALIDAD					Código CAM-MC-001
Cambios	Revisado por Encargada de Calidad	Fecha 20230407	Aprobado por Gerente General	Fecha 20230407	Versión 11	Hoja 33 de 40

Anexo
A06-CAM-MC-001

MEMORANDUM

Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------

	Título:					Código
	MANUAL DE CALIDAD					CAM-MC-001
Cambios	Revisado por	Fecha	Aprobado por	Fecha	Versión	Hoja
	Encargada de Calidad	20230407	Gerente General	20230407	11	34 de 40

	MEMORANDUM	Código	
		R04-CAM-MC-001	Fecha de aprobación
		Versión	20121001
		01	

San José; DD de MM de AA

MEMORANDUM N° _____

Para:

--	--

De:


--

Asunto :

--	--

Firma

Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------


	Título:					Código
	MANUAL DE CALIDAD					CAM-MC-001
Cambios	Revisado por	Fecha	Aprobado por	Fecha	Versión	Hoja
	Encargada de Calidad	20230407	Gerente General	20230407	11	35 de 40

Anexo

A07-CAM-MC-001

Proceso administrativo cuando se detecta anomalías de funcionamiento para equipos patrón de calibración.

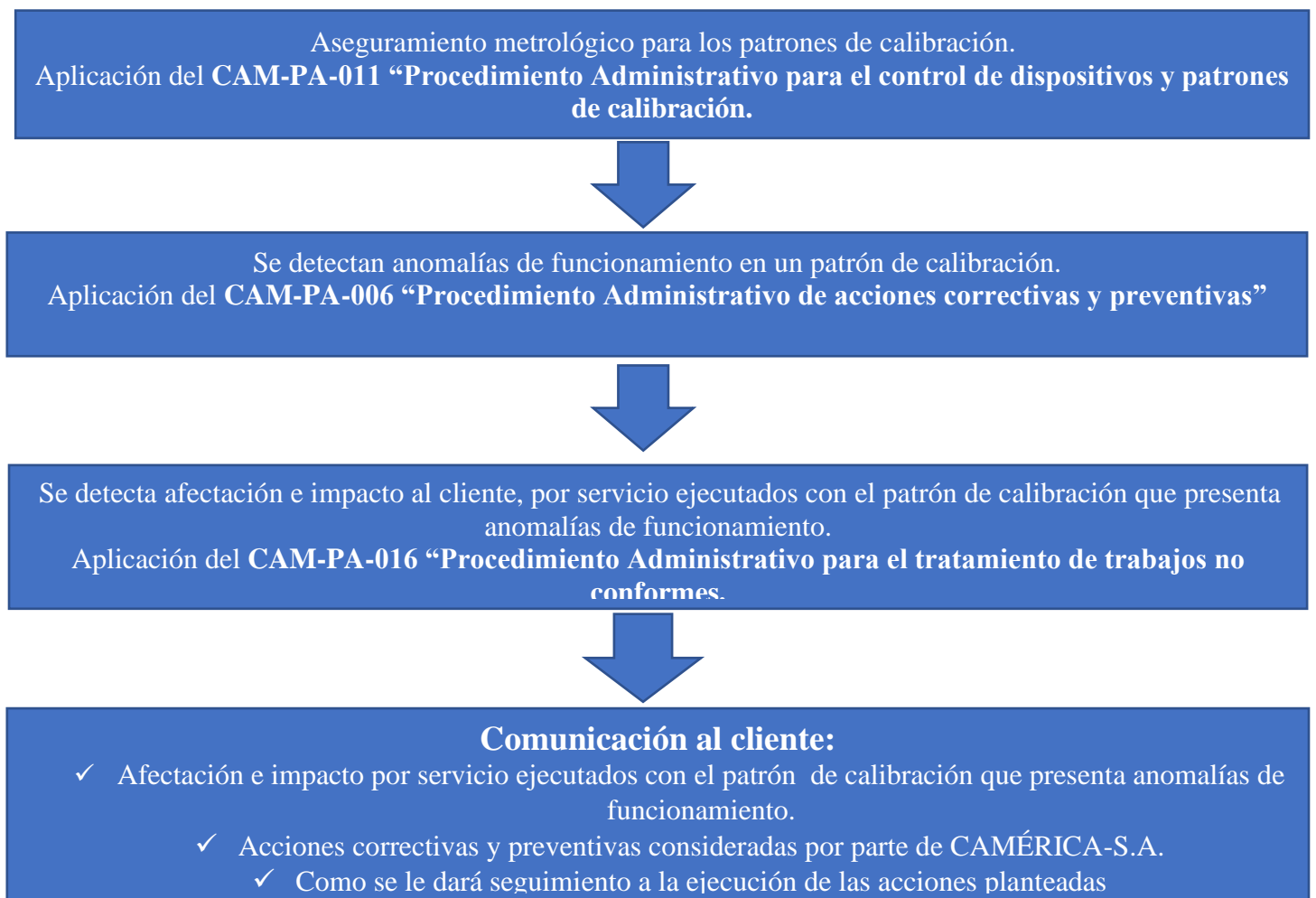
Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------

	Título:					Código
	MANUAL DE CALIDAD					CAM-MC-001
Cambios	Revisado por	Fecha	Aprobado por	Fecha	Versión	Hoja
	Encargada de Calidad	20230407	Gerente General	20230407	11	36 de 40


Proceso administrativo cuando se detecta anomalías de funcionamiento para equipos patrón de calibración.

Propósito:

Mostrar como la organización ejecuta diferentes Procedimientos Administrativos para cuando se detectan anomalías de funcionamiento en un patrón de calibración. Se considera la detección de la anomalía como tal, las acciones correctivas y preventivas consideradas, análisis de impacto y afectación al cliente, así como la comunicación al cliente.




Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------

	Título: MANUAL DE CALIDAD					Código CAM-MC-001
Cambios	Revisado por Encargada de Calidad	Fecha 20230407	Aprobado por Gerente General	Fecha 20230407	Versión 11	Hoja 37 de 40

A08-CAM-MC-001

Memorándum (Comunicación al cliente de trabajo no conforme)

Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------

	Título:					Código
	MANUAL DE CALIDAD					CAM-MC-001
Cambios	Revisado por	Fecha	Aprobado por	Fecha	Versión	Hoja
	Encargada de Calidad	20230407	Gerente General	20230407	11	38 de 40

	MEMORANDUM (Comunicación al cliente de trabajo no conforme.)	Código	
		R05-CAM-MC-001	Versión 01
		Fecha de aprobación 2020 12 29	

San José; XX de XX de XX

MEMORANDUM N° _____

Para:

Nombre	Empresa	Fecha de entrega	Evidencia de recibido

De:

Calidad (Calibraciones de América CAMÉRICAS.A.)

Asunto: Reporte de Trabajo no conforme

- 1) **Situación:**

- 2) **Afectación:**


- 3) **Impacto:**

- 4) **Acciones correctivas inmediatas.**

- 5) **Acciones correctivas permanentes.**

Firma


Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------


	Título: MANUAL DE CALIDAD					Código CAM-MC-001
Cambios	Revisado por Encargada de Calidad	Fecha 20230407	Aprobado por Gerente General	Fecha 20230407	Versión 11	Hoja 39 de 40

A09-CAM-MC-001

Oficialización de documentación para calibraciones sin instrucción de trabajo.

Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------

	Título:					Código
	MANUAL DE CALIDAD					CAM-MC-001
Cambios	Revisado por	Fecha	Aprobado por	Fecha	Versión	Hoja
	Encargada de Calidad	20230407	Gerente General	20230407	11	40 de 40

	Oficialización de documentación para calibraciones sin instrucción de trabajo.	Código	
		Versión 01	R06-CAM-MC-001 Fecha de aprobación 20201229

1 Proceso que se desea Oficializar

2 Fecha de Oficialización

3 Objetivo

4 Alcance

5 Documentos de referencia

6 Registros Utilizados

7 Aprobación:

Realizado por:	Firma:	Empresa:
Aprobado por:	Firma:	Empresa:

Elaborado por: Luis Alfonso Abarca Camacho.	Fecha: 20200408	Firma:
---	---------------------------	---------------