

Laboratorios & Proveedores de Calibración

iHablemos!



A2LA acredita varios laboratorios y otras organizaciones, como productores de materiales de referencia, proveedores de ensayos de aptitud, organismos de inspección, biobancos y organismos de certificación de productos. A2LA es el mayor organismo acreditador de laboratorios de calibración en los Estados Unidos, con más de 800 organizaciones acreditadas. Estos laboratorios de calibración respaldan a muchas de nuestras otras organizaciones acreditadas y otros laboratorios de calibración acreditados.

Durante mis 14 años con A2LA, he tenido la oportunidad de administrar varios programas de acreditación en las áreas de prueba y calibración. Independientemente del área de acreditación, es necesario mejorar la comunicación entre las organizaciones acreditadas y los proveedores de calibración.

Primero, describamos un escenario típico de lo que sucede cuando ocurren una falta de comunicación y responsabilidad en el servicio de calibración brindado:

- Un laboratorio envía un instrumento a su proveedor de calibración con una orden de compra que solo indica "calibrar según ISO/IEC 17025". El propietario del equipo asume que, con ese poco detalle, el proveedor de calibración sabe qué calibración se necesita, ya que, después de todo, él es el experto en calibración.
- El proveedor de calibración recibe el pedido y se comunica con el laboratorio propietario del equipo para obtener información específica sobre el servicio requerido. El empleado del departamento de envíos del laboratorio contesta la llamada del proveedor de calibración, y no sabe cómo responder a sus preguntas, por lo que le dice al proveedor de calibración que "simplemente haga lo que sea mejor". Por su parte, el proveedor de calibración tiene prisa por completar la calibración porque se trata de un pedido urgente, así que selecciona su nivel de servicio "estándar".
- El laboratorio recibe del proveedor el instrumento calibrado, realiza una verificación superficial para asegurarse de que el dispositivo encienda y que la documentación se haya incluido en la caja, y

entonces coloca el instrumento en el laboratorio para su uso.

- Más tarde, cuando un auditor externo llega al laboratorio y realizar la evaluación en-sitio, el laboratorio recibe dos deficiencias en relación a la trazabilidad. Una de estas deficiencias es porque solo se realizó una calibración limitada en el instrumento (solo se evaluó una parte de la especificación). La segunda deficiencia es debido a que al certificado de calibración le falta el símbolo de aprobación del organismo de acreditación (OEC) y el número de certificado de acreditación del laboratorio. Al completar la información de la "causa raíz" en el formulario de acción correctiva, el gerente de calidad del laboratorio escribe: "el proveedor de calibración brindó el servicio incorrecto de lo que se necesitaba".

¿Qué salió mal aquí?

Una respuesta simple es una interrupción de la comunicación entre el laboratorio y el proveedor de calibración. Tomemos un momento para abordar los problemas potenciales que causan estos problemas en la comunicación.

No estamos hablando el mismo idioma.

Uno de los factores más críticos de una comunicación efectiva es garantizar que hablemos el mismo idioma y que todos puedan entenderse entre sí. Sin embargo, el proveedor de calibración generalmente será un metrologo y hablará el idioma de la metrología.

Es posible que los laboratorios que contactan a un proveedor de calibración no hablen metrología, ya que confían en que el proveedor de calibración hable y entienda ese idioma. Esta barrera de lenguaje crea un problema inmediato ya que el laboratorio y el proveedor de calibración no pueden comunicarse de manera efectiva desde el contacto inicial.

No es sólo culpa de los laboratorios. El proveedor de calibración debe reconocer que el lenguaje es un problema y debe ser capaz de interpretar su metrología, hablando en un lenguaje común que su cliente pueda entender. La comunicación es una calle de dos direcciones, y ambas partes deben asegurarse de que se entienden el uno al otro.



Piense en llevar su automóvil al mecánico para el mantenimiento de rutina. El mecánico habla un lenguaje diferente al de la mayoría de los clientes que cruzan esa puerta. El mecánico puede comenzar a recitar términos técnicos y piezas de automóviles que suenan extraños, y no tienes idea de cómo traducirlos a tu idioma. Quieres que el mecánico arregle tu coche para que puedas seguir conduciendo. Bueno, el mecánico debe entender cómo está funcionando su vehículo y cómo lo usa para que pueda realizar el mantenimiento y las reparaciones adecuadas. La mala comunicación en cualquier lado de la conversación puede hacer que realicen servicios incorrectos o innecesarios en el automóvil. ¡No sé cuántas veces se cambió el líquido de la luz intermitente o se enjuagó el condensador de flujo en mi automóvil antes de darme cuenta de que ello era una cosa!

El laboratorio y el proveedor de calibración deben tomarse el tiempo para garantizar que se transmita la información adecuada antes de continuar con el servicio de calibración, pero que ello se haga, de modo que todos entiendan lo que se debe lograr.

Se trata de perspectiva.

Esencialmente, el laboratorio y el proveedor de calibración entienden que tienen perspectivas bastante diferentes cuando abordan la interacción para solicitar el servicio de calibración. La forma en que un laboratorio mira una balanza es probablemente muy diferente a la que un proveedor de calibración mira una balanza.

Ambos lo ven como un dispositivo que es capaz de medir la masa. Aún así, el laboratorio usa esa balanza como una herramienta para realizar su trabajo, y el proveedor de calibración ve esa balanza como el elemento bajo prueba, y la balanza es su trabajo. El laboratorio sabe con precisión cómo utilizan esa balanza en su laboratorio.

El proveedor de la calibración debe asumir que el uso de las balanzas es el típico que se usa en varios laboratorios. Además, es posible que el laboratorio no esté muy familiarizado con el funcionamiento de esa balanza, y es posible que la balanza no sea una parte crítica de su proceso de medición.

Sin embargo, el proveedor de calibración es el experto y entiende cómo funciona ese equilibrio. Los principios científicos detrás de las mediciones asociadas y el balance son partes críticas de su proceso de medición. Y no olvide que, para el laboratorio, el servicio de calibración es un gasto, y para el proveedor de calibración, esto es una fuente de ingresos.

Es importante recordar las diferentes perspectivas al comunicarse para asegurarse de que cada parte entienda y aprecie las perspectivas únicas.

Hemos hablado sobre algunas posibles razones de las fallas de comunicación que generan problemas al solicitar el servicio de calibración. Sin embargo, es esencial recordar que hay muchos puntos en común que la mayoría de los laboratorios y proveedores de calibración generalmente han encontrado en los requisitos de ISO/IEC 17025 y los requisitos del Organismo de Acreditación.

La Norma ISO/IEC 17025 tiene requisitos para la revisión de contratos (sección 7.1), productos y servicios proporcionados externamente (6.6) e informes de resultados (7.8) que abordan las interacciones entre los laboratorios y sus proveedores de calibración. Todos esos requisitos se reducen a garantizar una comunicación adecuada entre el laboratorio y el proveedor de calibración. Asegurarse de que el laboratorio ordenó lo que se necesitaba y que el proveedor de calibración proporcionó lo que se solicitó.

También es importante recordar que el laboratorio y el proveedor de calibración están realmente en el mismo negocio de proporcionar datos confiables a sus clientes. Ambas partes quieren asegurarse de que su cliente reciba los mejores y más confiables datos para sus clientes y, al hacerlo, todas las partes deben asegurarse de comprender las necesidades de sus clientes. Una mejor comprensión de las necesidades de sus clientes y una mejor comunicación a lo largo del proceso de servicio de calibración conducen a mejores resultados.