



QUALITY  
ASSURANCE  
**PARTNERS**



# Catálogo de Servicios Ensayos de Aptitud

Gestión 2011

© 2010 QUALITY ASSURANCE PARTNERS

## PRESENTACION

Quality Assurance Partners (QAP) es una empresa constituida para prestar servicios técnicos para el aseguramiento de la calidad de resultados en la industria y en los laboratorios. Estos incluyen la organización de ensayos de aptitud, preparación y provisión de materiales de referencia secundarios, organización de estudios colaborativos y asesoría.

Cinco años de experiencia en el tema y más de veinte ensayos de aptitud organizados a nivel nacional, regional e internacional avalan nuestro trabajo. Desarrollamos nuestras actividades en base a los requisitos definidos en:

- ILAC G13
- ISO Guide 31
- ISO Guide 34
- ISO Guide 35
- ISO/IEC 17043 (Reemplaza a las Guías ISO/IEC 43-1 y 43-2)

Conscientes de la importancia cada vez mayor que tiene este tipo de servicios, QAP pone a disposición de los interesados un programa de ensayos de aptitud que abarca varias matrices de interés y varias pruebas al año. Esto permite una evaluación periódica de los sistemas de aseguramiento de la calidad de los resultados.

La participación regular en ensayos de aptitud, por un lado, es un requisito establecido por la normativa internacional, las legislaciones nacionales o los clientes y por otro, es una manera económica, práctica y objetiva para controlar y mejorar la calidad de los resultados de ensayo.

El participante obtiene una medición objetiva e independiente de la calidad y el desempeño de sus métodos rutinarios de ensayo comparado con otros laboratorios. Los resultados de la participación regular en ensayos de aptitud pueden ser utilizados para demostrar el desempeño ante terceras partes y para construir sistemas de aseguramiento de la calidad.

Esperamos que el presente programa responda a sus necesidades y quedamos a su disposición para cuantas dudas y sugerencias nos formulen.

## MUESTRAS

Se utiliza muestras preparadas por organismos subcontratados, muestras industriales o materiales de referencia. Se realiza pruebas de homogeneidad en las muestras siguiendo las recomendaciones contenidas en el Anexo B de la Norma ISO 13528.

Normalmente, cada participante recibe dos muestras por tipo de matriz (etiquetadas como "A" y "B").

## TIEMPOS

QAP define un calendario específico de actividades para cada ensayo de aptitud. En este calendario se establecen fechas tentativas para la distribución de muestras, recepción de resultados y emisión de informes.

Los tiempos pueden variar debido a factores fuera del control de QAP (servicios de mensajería, trámites aduaneros, etc.) Después de recibir las muestras, los participantes disponen de 4 a 5 semanas para realizar los ensayos e informar sus resultados.

## RESULTADOS

Cada participante debe analizar las muestras tan pronto como sea posible y siguiendo sus procesos rutinarios. **No existe la obligación** de reportar valores para todos los analitos y el participante tiene la libertad de elegir los métodos de ensayo que utilizará, salvo indicación específica de QAP comunicada con la debida antelación.

Junto con las muestras, el participante recibe una hoja de instrucciones donde se detalla la forma en que debe informar los resultados de sus ensayos. Los resultados deben ser enviados a QAP por correo electrónico en formato digital usando una planilla prediseñada en formato Microsoft Excel.

## EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

La evaluación de los resultados se realiza de acuerdo a las recomendaciones contenidas en las Normas ISO/IEC 17043:2010 "Conformity assessment -- General requirements for proficiency testing" e ISO 13528:2005 "Statistical methods for use in proficiency testing by interlaboratory comparisons".

## INFORME

Todos los resultados recibidos dentro de las fechas establecidas para cada ensayo de aptitud son procesados. QAP prepara un informe preliminar, por ensayo de aptitud, en el que se consigna todos los resultados entregados por los laboratorios.

QAP prepara y envía un informe preliminar por correo electrónico a todos los participantes para que realicen una revisión final de los datos que se usarán para preparar el informe final. No se corrigen errores atribuibles al laboratorio tales como: unidades incorrectas, conversiones o factores erróneos, resultados incompletos,

confusiones entre resultados, etc.

Cumplido el plazo de revisión del informe preliminar, se prepara un informe final de resultados para cada ensayo en el que se presenta toda la información enviada por los participantes y una evaluación estadística del desempeño en cada ensayo específico.

Los laboratorios participantes reciben una copia de los informes finales **en formato digital (PDF)** vía correo electrónico. Copias impresas del informe final y certificados de participación pueden ser ordenadas a un costo adicional.

## **MATERIALES DE REFERENCIA**

Al finalizar un ensayo de aptitud, QAP pone a disposición de los interesados material de referencia en las matrices utilizadas. Consulte disponibilidad y precios.

## **CONFIDENCIALIDAD**

QAP maneja toda la información que los laboratorios participantes le entregan en un marco de estricta confidencialidad y seguridad. La identidad de los participantes siempre se mantiene en secreto y sólo es conocida por personal autorizado de QAP. Los resultados, métodos de ensayo u otra información que entrega un laboratorio sólo se identifican mediante un código numérico asignado por QAP para asegurar la confidencialidad en todos los informes y publicaciones.

## **SERVICIOS ESPECIALES**

Si no encuentra un material o matriz que sea de su interés, QAP puede organizar ensayos de aptitud a la medida de las necesidades del cliente. Adicionalmente a los servicios descritos en este documento, QAP ofrece servicios especiales. Los clientes pueden solicitar la organización de ensayos de aptitud o comparaciones interlaboratorios para múltiples propósitos, incluyendo:

- a) Evaluar el desempeño de un laboratorio para realizar ensayos específicos y realizar un seguimiento continuo a este desempeño;
- b) Identificar problemas en los laboratorios e iniciar acciones de mejora las cuales podrían, por ejemplo, estar relacionadas con procedimiento de ensayo o medición inadecuados, efectividad de la capacitación del personal o calibración de los equipos;
- c) Establecer la efectividad y comparabilidad de métodos de ensayo o medición;
- d) Proveer confianza adicional a los clientes del laboratorio;
- e) Identificar diferencias entre laboratorios;
- f) Educar a los laboratorios participantes sobre la base de los resultados obtenidos en la comparación;
- g) Validar las declaraciones de incertidumbre;
- h) Evaluar las características de desempeño de un método de ensayo – descritos a menudo como pruebas colaborativas;
- i) Asignar valores a materiales de referencia y evaluar su adecuación al uso en procedimientos de medición o ensayos específicos.

No dude en contactarnos para obtener más información, plantear sus requerimientos y obtener una cotización detallada.

# Ensayos de aptitud

Ensayo de aptitud y cantidad de muestra	Analitos	CALENDARIO 2011											
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>Alimentos</b>													
Harina de trigo 2 envases de 200 g por ensayo	Humedad Ceniza Proteína Hierro total Calcio total Fósforo total Grasa												
Harina de soya 2 envases de 200 g por ensayo	Humedad Ceniza Proteína Grasa Fibra cruda Actividad ureásica												
Leche en polvo 2 envases de 120 g por ensayo	Humedad Ceniza Proteína Hierro total Calcio total Fósforo total Grasa												
Sal yodada 2 envases de 50 g por ensayo	Yodo												
<b>Agua</b>													
Agua envasada 2 envases de 500 ml por ensayo	pH Conductividad Dureza Cloruros Calcio Sulfatos Nitratos												

## NUEVAS MATRICES

Para la gestión 2011 se tiene previsto, dependiendo de la demanda, realizar ensayos de aptitud en:

- Metales pesados en agua
- Óxidos en minerales
- Fármacos

Contacte a QAP para obtener detalles adicionales. Todas las fechas son tentativas y están sujetas a confirmación.

Ensayo de aptitud	Periodo	PRECIOS					
		Inscripción (Incluye muestras e informe en formato PDF)		OPCIONAL			
				Informe impreso		Certificado de participación	
		BOB	USD	BOB	USD	BOB	USD

## Alimentos

Harina de trigo 1	Abril 2011	570	140	80	16	35	9
Harina de trigo 2	Septiembre 2011	570	140	80	16	35	9
Harina de soya 1	Abril 2011	630	150	80	16	35	9
Harina de soya 2	Septiembre 2011	630	150	80	16	35	9
Leche en polvo 1	Febrero 2011	580	140	80	16	35	9
Leche en polvo 2	Agosto 2011	580	140	80	16	35	9
Sal yodada 1	Abril 2011	270	60	80	16	35	9
Sal yodada 2	Septiembre 2011	270	60	80	16	35	9

## Agua

Agua envasada 1	Marzo 2011	630	150	80	16	35	9
Agua envasada 2	Julio 2011	630	150	80	16	35	9
Agua envasada 3	Noviembre 2011	630	150	80	16	35	9

Los precios incluyen el envío de las muestras en Bolivia o Sudamérica. Interesados de Estados Unidos, Canadá, México, Centroamérica, el Caribe, Europa, África o Asia deben consultar previamente costos adicionales de transporte a [info@quality-ap.com](mailto:info@quality-ap.com).

Los laboratorios ubicados en el exterior de Bolivia deben indicar al momento de inscribirse cualquier condición especial que las muestras deben cumplir para asegurar la recepción de las mismas en su país. Esto incluye cualquier certificación o declaración asociada al contenido del paquete o las muestras. QAP no se hace responsable por trámites aduaneros en el país de destino.

Para inscribirse en alguno de los ensayos, solicite mediante correo electrónico el formulario de registro correspondiente. En este documento encontrará también información sobre las modalidades de pago.

Para solicitar información adicional sobre los programas de ensayos de aptitud u otros servicios disponibles, contacte a:

**Quality Assurance Partners**

Av. Hugo Ernest 6780

La Paz – BOLIVIA

Teléfono: (591) 701 666 56

Persona de contacto: Nicolás MOLINA

E-mail: [info@quality-ap.com](mailto:info@quality-ap.com)

# Términos y Condiciones del Servicio

1. Salvo acuerdo por escrito, todos los servicios que oferta Quality Assurance Partners ("QAP") y que pueden ser solicitados por cualquier persona natural o jurídica ("CLIENTE") deben regirse por estos Términos y Condiciones ("TERMINOS").
2. Cualquier modificación a los TERMINOS debe ser acordada por escrito y firmada tanto por el CLIENTE como por QAP como evidencia de conformidad de ambas partes.
3. Para la prestación de los servicios, se adoptan las definiciones contenidas en la versión vigente de la Norma ISO/IEC 17043. El término "ensayo de aptitud" se utiliza en su concepción más amplia (Definición 3.7 de ISO/IEC 17043).
4. El resultado final del servicio provisto por QAP es un INFORME emitido en formato digital y enviado por correo electrónico a una dirección indicada por el CLIENTE. Si el CLIENTE requiere informes impresos o certificados de participación, los mismos deben ser solicitados por escrito a QAP y serán emitidos una vez pagados los costos de acuerdo a tarifario fijado.
5. El CLIENTE tiene la obligación de proveer a QAP toda la información necesaria para asegurar una recepción rápida y segura de las muestras u objetos de ensayo en sus instalaciones. En ningún caso QAP será responsable por retrasos en la entrega, trámites aduaneros o inspecciones en el país de destino, condiciones de envío no especificadas, etc. emergentes de información errada o ambigua provista por el CLIENTE. Si el CLIENTE requiere condiciones especiales de envío (Por ejemplo: servicios específicos de courier o mensajería, servicio "puerta a puerta", embalajes especiales o certificados de origen), debe solicitar una cotización detallada a QAP y cubrir los costos emergentes.
6. El Cliente solicita voluntariamente los servicios de QAP y reconoce, hasta donde lo permite la ley, que no ha sido inducido ni que se le ha dado garantía, representación, declaración, seguridad, pacto, acuerdo, privilegio o ningún compromiso de ninguna naturaleza más que el que se ha fijado expresamente en estos TERMINOS.
7. Cualquier condición o estipulación incluida en cualquier regulación interna del Cliente o en sus documentos que pretenda agregar o modificar estos TERMINOS, no tendrá efecto alguno a menos que sea aceptada expresamente por escrito por QAP. Por prestar sus servicios, QAP no asume obligaciones del CLIENTE ante terceros o de terceros frente al cliente.
8. El costo del servicio incluye los impuestos aplicables en Bolivia y transporte dentro de Sudamérica. Si el CLIENTE se encuentra en Estados Unidos, Canadá, México, Centroamérica, el Caribe, Europa, África o Asia, debe consultar a QAP por costos adicionales de transporte.
9. El CLIENTE debe realizar los pagos dentro de los plazos y en las modalidades establecidas por QAP. Cualquier retraso en los pagos atribuible al CLIENTE (incluyendo la provisión de información que no permite verificar la realización de los pagos) puede ocasionar retrasos en el envío de las muestras o en la liberación de los informes de resultados. Si el CLIENTE está fuera de Bolivia, debe pagar cualquier gasto asociado a comisiones por transferencias bancarias, impuestos locales, etc.
10. QAP confirmará, mediante correo electrónico, todo pago recibido y preparará una factura. La factura será emitida en BOLIVIANOS. Si el pago es realizado en otra moneda, se utilizará el tipo de cambio oficial de VENTA del día de emisión de la factura. El monto facturado incluye los impuestos de Ley en Bolivia.
11. Cualquier documento emitido por QAP incluyendo, pero no limitado a, informes o certificados y la propiedad intelectual contenida ahí, es y seguirá siendo propiedad de QAP y el CLIENTE no debe alterar o mal representar el contenido de los mismos en forma alguna. El CLIENTE puede sacar copias para fines internos.
12. QAP se compromete a prestar sus servicios con el debido cuidado profesional y acepta responsabilidad solo en casos de negligencia comprobada.
13. QAP no será responsable ante el CLIENTE o ante terceros por pérdidas, daños o gastos emergentes de fallas por parte del CLIENTE al cumplir con cualquiera de sus obligaciones; o cualquier acción tomada o no tomada en base a los informes o certificados emitidos por QAP; y cualquier resultado, informe o certificado incorrecto que resulte de información poco clara, errada, incompleta, engañosa o falsa, suministrada a QAP.
14. La responsabilidad total de QAP con el CLIENTE, con respecto a cualquier reclamo por pérdida, daño o gasto de cualquier naturaleza y como quiera que sea, se limita a un valor igual al costo del servicio pagado a QAP (excluyendo el Impuesto al Valor Agregado).

FECHA DE EMISION: Septiembre 2010





QUALITY  
ASSURANCE  
**PARTNERS**

Avenida Hugo Ernest 6780  
La Paz – BOLIVIA  
E-mail [info@quality-ap.com](mailto:info@quality-ap.com)