

El presente documento constituye el acuerdo de prestación de servicios asociado a la oferta comercial aceptada por el Cliente y establece los términos, condiciones y pautas bajo los cuales el Laboratorio de Calibración Servicios Electrónicos Azocar S. A. en adelante «El Laboratorio», prestará los servicios de calibración solicitados por el Cliente, en adelante «El Cliente». Con la aceptación de la oferta, El Cliente manifiesta su conformidad con los términos y condiciones establecidos en el presente acuerdo, el cual se regirá por las siguientes cláusulas:

El Laboratorio de Calibración Servicios Electrónicos Azocar S. A. está acreditado por la Oficina Nacional de Acreditación (ONA) con el código de acreditación N°. LC-005-17, para las actividades detalladas en el FOR-ONA-11-063 «Anexo Técnico» código: LC-005-17-R2. El alcance específico de acreditación puede consultarse en el sitio web de la Oficina Nacional de Acreditación: <https://www.mific.gob.ni/Inicio/Comercio/SNC/Oficina-Nacional-de-Acreditación>.

1. Las actividades de evaluación de la conformidad cubiertas por el alcance acreditado se indican en la oferta con un asterisco (*) en el método utilizado. En el caso de actividades de evaluación de la conformidad no marcadas con asteriscos no están cubiertas por el alcance de acreditación.
2. La emisión de un certificado no significa que el equipo sea apto para su uso, es responsabilidad de El Cliente el análisis de los resultados.
3. Si, previo a realizar la calibración solicitada, el personal de El Laboratorio determina que el instrumento de pesaje no se encuentra en condiciones adecuadas para la realización de la calibración debido a daños, deterioro o presenta algún inconveniente técnico que impida realizar la calibración, se procederá de la siguiente manera:
 - Se suspenderá el servicio de calibración al instrumento en cuestión
 - Se cobrarán los costos incurridos
 - Se notificará a El Cliente de forma verbal
 - El Laboratorio entregará un informe escrito sobre los hallazgos o desviaciones presentadas por el instrumento, cuando El Cliente así lo solicite.
4. El Laboratorio es responsable de que la información indicada en el certificado de calibración corresponda al estado en que se encontraba el instrumento al momento de realizar la calibración.
5. Cuando en las pruebas previas a la calibración se observe diferencia entre las indicaciones del instrumento contra el valor nominal de referencia; se identificará cuál de los siguientes supuestos es aplicable:
 - a) El usuario del instrumento tiene establecido, como procedimiento de rutina, realizar el ajuste de usuario previo a cada utilización.
 - b) El usuario del instrumento tiene establecido, como procedimiento de rutina, realizar el ajuste de usuario no previo a cada utilización, sino a intervalos de tiempo definidos, (ajuste diario, semanal, quincenal, etc.).
 - c) El usuario del instrumento no tiene establecido como procedimiento rutinario el ajuste de usuario del instrumento previo a su utilización, aunque es recomendable para el tipo de instrumento calibrado.
 - d) El instrumento no permite realizar un ajuste de usuario en el momento de la calibración.

De confirmarse alguno de los casos anteriores, el técnico procederá a realizar el ajuste al instrumento

considerando el ajuste de usuario, teniendo en cuenta que este implica un ajuste llevado a cabo mediante la función o funciones destinadas a tal fin en el instrumento y que son accesibles para el usuario del instrumento. El Cliente dará por aceptado el ajuste realizado.

6. En el caso que El Laboratorio utilice proveedores externos, informará a El Cliente sobre las actividades de laboratorio específicas que serán realizadas por los proveedores externos para que El Cliente apruebe o rechace estas condiciones.
7. Es responsabilidad de El Cliente garantizar la disponibilidad y buen funcionamiento de los instrumentos a calibrar, así como las condiciones necesarias de sus instalaciones a fin de evitar atrasos. De incurrir en atrasos o cancelación de los servicios contratados por razones directamente imputables a El Cliente, los costos incurridos por El Laboratorio serán asumidos por El Cliente, en adición a los costos estipulados en la oferta.
8. El Laboratorio es responsable de los daños a los instrumentos de medición que sean imputables a su personal, ya sea por mala manipulación durante la calibración o durante la permanencia del equipo en sus instalaciones.
9. El Laboratorio proporciona acceso a las áreas pertinentes de sus instalaciones, cuando El Cliente así lo solicite para presenciar actividades de laboratorio específicas vinculadas con la calibración de sus instrumentos.
10. El Laboratorio no emite opiniones de conformidad sobre los resultados obtenidos en el certificado de calibración. El Cliente es responsable de realizar la correspondiente evaluación del equipo calibrado y deducir si es apto o no de acuerdo con el aseguramiento y control metrológico interno. Excepto cuando El Cliente así lo solicite, en este caso El Laboratorio proporciona declaración de conformidad para ello se considera:
 - A qué resultado se aplica la declaración de conformidad;
 - Que especificaciones, normas o partes de esta se cumplen o no;
 - La regla de decisión aplicada (a menos que sea inherente a la especificación o norma solicitada).

Teniendo así:

- Si la especificación o criterio sobre la cual se emite la declaración de conformidad puede estar normalizado o puede ser establecido por El Cliente, siempre que no se encuentre regulada;
- Para la declaración de conformidad, El Laboratorio considera la incertidumbre expandida con un factor de cobertura $k=2$ y un nivel de confianza de ± 2 Sigma ≈ 95 %;
- La regla de decisión está conforme al uso previsto de los resultados (Controles internos, Trazabilidad metrológica, declaración de masa bruta según la resolución ministerial 133-2016 o la designación del Cliente sobre los resultados emitidos).

El Laboratorio establece la regla de decisión para cada procedimiento por el uso previsto:

- a. Para instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático de pequeña y mediana capacidad se aplica que la suma del error de indicación de cada valor de carga y la incertidumbre declarada sea menor o igual al error máximo permitido de la carga en cuestión $(E + U_{95}) \leq emp.$ esto con base en los criterios para la clasificación y emp dados en la norma NTE INEN-OIML R 76-1:2013 adaptación ecuatoriana de la norma internacional OIML-R76-1 2006.

- b. Para instrumentos de pesaje de funcionamiento no automático de gran capacidad designados como básculas camioneras se aplica como regla de decisión que la suma del error de indicación de la carga aplicada y la incertidumbre de calibración sea menor o igual a la tolerancia asignada por el Cliente a su instrumento $(E + U95) \leq T$.

Cuando El Laboratorio emita una declaración de conformidad aplicando la regla de decisión para dar conformidad a los resultados de calibración se tomará en cuenta el nivel de riesgo asociado a una aceptación o rechazo incorrectos por el Cliente; esto se realizará con una nota aclaratoria en las declaraciones del informe emitido. Cuando El Cliente sea quien asigne el criterio o especificación para declarar la conformidad no se tomará en cuenta el nivel de riesgo.

11. Se recomienda realizar la calibración en el lugar de uso del instrumento cuando su traslado pueda alterar las condiciones mecánicas o ambientales bajo las cuales fue calibrado (por ejemplo, instrumentos de pesaje). En los casos en que el método de calibración exija condiciones ambientales controladas que solo pueden garantizarse en las instalaciones del Laboratorio, se recomienda realizar la calibración en dichas instalaciones. Si El Cliente solicita realizar la calibración en un lugar distinto al recomendado, dicha solicitud quedará registrada mediante correo electrónico, y El Laboratorio no se hace responsable de los efectos adversos ni de la posible invalidación de los resultados derivados de ello; esta condición se hará constar en el informe de resultados.
12. El Laboratorio es responsable del resguardo y manipulación correcta de los equipos entregados por El Cliente para los servicios de calibración durante el tiempo que estén bajo la custodia de El Laboratorio.
13. Para realizar los servicios en las instalaciones de El Cliente, este debe comunicar al Laboratorio cualquier situación de riesgo y/o presencia de sustancias peligrosas. En caso de que existan sustancias peligrosas, El Cliente debe proporcionar los equipos de protección adicionales que pudiera requerir. El personal técnico de El Laboratorio se reserva el derecho de negarse a realizar el servicio en las instalaciones de El Cliente, si las condiciones son peligrosas y contienen un alto riesgo que exponga sus vidas y/o los equipos de trabajo del Laboratorio.
14. El pago puede realizarse de las siguientes formas: en efectivo en las instalaciones de Azocar; cheque a nombre de Servicios Electrónicos Azocar S. A.; depósito o transferencia a las siguientes cuentas:
- | | | | | | |
|--------------|-----------|-----------------|-----------|-----------------|----------------|
| BAC dólares | 356738583 | LAFISE dólares | 106202678 | Banpro dólares | 10013910001584 |
| BAC córdobas | 356677237 | LAFISE córdobas | 106004486 | Banpro córdobas | 10013900001768 |
15. El Laboratorio se compromete a que sus actividades se realicen de manera imparcial y estructurada, garantizando resultados confiables e imparciales, conforme a lo establecido en su Declaración del Compromiso de Imparcialidad, disponible en su sitio web: <https://azocarnicaragua.com/>.
16. Todo el personal contratado por El Laboratorio firmará el Compromiso de Confidencialidad, Imparcialidad e Integridad en que se obliga a cumplir y resguardar la imparcialidad, independencia y confidencialidad en el desarrollo de sus funciones.
17. El personal que sea susceptible de estar expuesto a presiones indebidas, de cualquier fuente externa o interna, que pongan en riesgo la emisión de resultados confiables e imparciales, está comprometido a informarlo a la Alta Dirección para que esta establezca las acciones.
18. El Laboratorio se compromete a salvaguardar toda la información obtenida y creada durante la realización de las actividades de laboratorio y los derechos de propiedad del Cliente, por medio de lineamientos que

garanticen el resguardo de los registros físicos y electrónicos, acceso restringido a sus instalaciones y personal comprometido con la independencia e imparcialidad.

19. El Laboratorio declara que la información generada como resultado de sus actividades es accesible únicamente para El Cliente, auditores internos, y para evaluadores de la Oficina Nacional de Acreditación (ONA), evaluadores de la Cooperación Interamericana de Acreditación (IAAC), evaluadores en formación u observadores, cuando ONA así lo requiera, así como para las demás personas que, conforme a sus funciones y actividades relacionadas con El Laboratorio, hayan suscrito el Compromiso de Confidencialidad, Imparcialidad e Integridad. El compromiso del Laboratorio con la confidencialidad está disponible en su sitio web <https://azocarnicaragua.com/>.
20. El Cliente reconoce y acepta que El Laboratorio está sujeto a evaluaciones periódicas por parte de ONA. Por lo tanto, cuando ONA lo requiera y previa notificación por parte de El Laboratorio, El Cliente se compromete de forma vinculante a permitir el acceso del equipo evaluador de ONA, evaluadores de IAAC, evaluadores en formación u observadores a sus instalaciones, con el único fin de evaluar y testificar el desempeño del personal técnico de El Laboratorio durante la ejecución de los servicios de calibración in situ.
21. El Laboratorio cuenta con un procedimiento documentado para el manejo de quejas, el cual se encuentra detallado en el Procedimiento PG-XII «Resolución de Quejas». Conforme a dicho procedimiento, El Cliente y/o cualquier parte interesada puede presentar su queja de forma escrita, verbal, telefónica o a través del sitio web. Toda queja es recibida, registrada y evaluada por un equipo de trabajo imparcial, no involucrado en las actividades que la originaron, y el Laboratorio se compromete a brindar una respuesta en un plazo no mayor a quince (15) días laborables a partir de su recepción. Para presentar una queja, los Clientes y/o partes interesadas pueden acceder al formulario correspondiente a través del siguiente enlace: <https://azocarnicaragua.com/quejas-o-sugerencias/>.
22. El Cliente exonera de responsabilidad al Laboratorio por el estado de los instrumentos enviados o retirados por medio de servicios de encomienda.
23. Los certificados que emita El Laboratorio producto de sus servicios de calibración serán entregados en formato digital y se enviarán al correo que El Cliente autorice en la oferta. Si El Cliente solicitara impresión de certificado y etiquetas por extravío o destrucción éste tendrá un costo de diez dólares (U\$ 10.00) más impuestos aplicables salvo que el extravío sea imputable al Laboratorio.
24. El tiempo para la entrega de los certificados de calibración será máximo 10 días hábiles posteriores a la realización del servicio de calibración o de acuerdo con las condiciones de pago pactadas en la oferta.
25. El Cliente, mediante la aceptación de una oferta hace constar que conoce y está de acuerdo con las condiciones definidas en el presente documento.

Fin del documento