

1. Objetivo

Describir las condiciones y reglas establecidas por ACERT S.A para llevar a cabo los servicios de inspección

2. DEFINICIONES

Para el propósito de este procedimiento se aplicaran las siguientes definiciones:

2.1 Apelación: Solicitud del Cliente del objeto de la evaluación de la conformidad a ACERT S.A. de reconsiderar la decisión que tomó.

2.4 Cliente: Empresa que solicita a ACERT S.A. el servicio de inspección.

2.6 Documento normativo: Normas técnicas, reglamentos técnicos o especificaciones contractuales.

2.2 Etiquetado (rotulado). Cualquier material escrito, impreso o gráfico que contiene el rótulo o etiqueta.

2.3 Organismo de Inspección: Organismo que realiza inspección (NTC ISO/IEC 17020).

2.4 Norma técnica: establecen, por consenso, las características o especificaciones de un producto, servicio, proceso o sistema terminológico. En Colombia las normas técnicas son emitidas por ICONTEC.

2.5 Inspección: Examen del diseño de un producto, proceso o instalación y determinación de su conformidad con requisitos específicos o, sobre la base del juicio profesional, con requisitos generales (NTC ISO/IEC 17020).

2.6 Visita de inspección: visita que realiza el inspector para verificar que las características técnicas y de diseño de los productos cumplen con los requisitos establecidos en los documentos normativos.

ELABORADO POR: Dirección técnica	REVISADO POR: Dirección SGC	APROBADO POR: Gerencia
Fecha: Junio /2016	Fecha: Junio /2016	Fecha: Junio /2016

3. Procedimiento de inspección

3.1 Solicitud

El cliente debe tener conocimiento de los siguientes documentos:

Condiciones de prestación del servicio y ACERT enviará al cliente el formato de solicitud FTO-INS-1 (Ascensores).

Se revisará que la documentación de la solicitud esté completa y sea la adecuada para el servicio que se desea prestar. Se evaluarán los documentos normativos bajo la cual el cliente pretende ser certificado y la capacidad que tiene ACERT S.A para atender la solicitud. En algunos casos ACERT S.A. podrá solicitar en este momento o en otros del proceso, información adicional para poder realizar correctamente la certificación.

Si la documentación de la solicitud no está completa o adecuada, se pedirá, mediante una comunicación, al cliente que la complete y no se procederá a otras etapas del proceso hasta tanto se complete la documentación o información requerida por ACERT S.A.

El cliente deberá enviar firmada la solicitud y anexar los documentos solicitados.

3.2 Cotización

Para elaborar la cotización es necesario que el cliente presente la solicitud para la para y los documentos que se requieran en este, ante ACERT S.A directamente.

Esta cotización será aceptada por cuando el cliente firme y envíe por escrito vía e-mail su aprobación dentro de los siguientes 30 días calendario.

Con la firma de la cotización se dará inicio al proceso de inspección.

3.3 Coordinación de la inspección

ACERT S.A. designará al inspector competente para realizar inspección.

Se coordinará las fechas y disponibilidad de la empresa de mantenimiento encargada de los equipos para el caso de ascensores, escaleras eléctricas y puertas eléctricas.

Se enviará un E-mail a cliente con anticipación confirmándole el inspector, la hora y el día en que se prestará el servicio.

3.4 Inspección

El inspector realizará la inspección y verificará el cumplimiento de los requisitos de los documentos normativos.

3.4.1 Si durante la inspección de Ascensores, escaleras eléctrica y puertas eléctrica se encuentra hallazgos o defectos tendrán plazos de acuerdo a lo siguiente:

- a. Si se encuentran Defectos **LEVES** tendrán un plazo máximo de 180 días calendario para ser reparados por parte del cliente.
- a. Si se encuentran defectos **GRAVES** tendrán un plazo máximo de 30 días calendario para ser reparados por parte del cliente.
- b. Si en la inspección se encuentran diez **(10) o más** defectos **LEVES** se considera esto como defecto GRAVE y tendrán un plazo máximo de 180 días para su reparación por parte del cliente.

3.4.2 Para la inspección de etiquetado si se encuentran hallazgos tendrán un plazo máximo de 90 días para solucionarlos.

El tiempo de ejecución de cada inspección tendrá una duración de ½ a 1 día hábil.

Si fueron encontrados hallazgo o defectos se reprogramará otra visita de inspección en la que se verificarán su cumplimiento.

4. Informe de inspección o Certificado de conformidad

La dirección de inspecciones emitirá un informe de inspección de ascensores basado en formato Lista De Defectos Ascensores realizado por el inspector. Este informe deberá realizarse cuando se encuentren defectos en el ascensor y debe ser enviado al cliente,

para darle a conocer el número de defectos y su calificación correspondiente y plazo para darle solución.

ACERT S.A. emite este certificado cuando el servicio inspeccionado cumpla con los requisitos establecidos en la norma técnica que el Cliente requirió para la prestación del servicio.

Se entregará al Cliente el original del certificado de conformidad

Este certificado contiene la siguiente información:

- El nombre y la dirección de ACERT
- La identificación del servicio y la fecha de emisión
- La fecha o las fechas de inspección
- La identificación del ítem o ítems inspeccionados.
- La firma u otra indicación de aprobación proporcionada por personal autorizado.
- Una declaración de conformidad.

Se llevará un registro para el control de los servicios certificados el cual será publicado en la página www.acertsa.com.

En el caso de que no se otorgue el Certificado de Conformidad se entregará una Carta de resultados del producto al Cliente informándole la no conformidad.

5. Vigencia

El certificado de conformidad otorgado para Ascensores, escaleras eléctricas y puertas eléctricas tendrá una vigencia de un año.

El certificado de conformidad otorgado para etiquetado teniendo una vigencia únicamente para el lote inspeccionado.

6. Uso del sello de ACERT S.A.

El cliente tiene derecho a usar el sello ACERT S.A. bajo las condiciones establecidas en el reglamento para el Uso del Sello ACERT S.A. IGC-11 cuando el servicio o el producto se hallan certificado.

ACERT S.A. hará entrega del documento IGC-11 cuando su producto o servicio sea certificado..

Está totalmente prohibido hacer uso del sello ACERT S.A. por parte de los clientes o clientes hasta tanto la certificación se haya otorgado.

6.1 Uso indebido del certificado de conformidad y no otorgamiento de la certificación

6.1.1 Uso Indebido

El uso indebido del certificado se puede presentar en:

- Uso indebido por parte de terceros.
- Utilizar el documento en actividades diferentes para el cual se otorgó.
- Alteración o modificación al documento.

ACERT S.A., hará conocer, que detectó un mal uso del certificado al Cliente y emprenderá las acciones correspondientes y debe suspender la autorización del certificado de conformidad otorgado al producto involucrado.

6.1.2 Suspensión y retiro del certificado de conformidad

ACERT S.A. como organismo certificación procederá a retirar y cancelar el certificado Cuando:

- No se haya cancelado la totalidad del servicio prestado
- No se haya realizado las reparaciones o subsanaciones de los hallazgos encontrados en los plazos establecidos.
- Se haya hecho uso indebido del certificado

ACERT S.A. informará al Cliente por medio de una carta, dando a conocer las razones que originaron la acción

La cancelación del certificado se dará por aceptada si después de (5) días del envío de la notificación escrito, el Cliente no presenta reclamación ante ACERT S.A., con los descargos que considere del caso.

El titular del certificado, no podrá hacer uso de él, aun cuando interponga la reclamación respectiva ante el gerente de ACERT S.A. por no estar de acuerdo con la decisión. El Cliente deberá suspender toda publicidad, propaganda que haga alusión hasta no tener una decisión final por parte del organismo de certificación.

Si existen desacuerdos sobre el retiro y cancelación del certificado, el titular deberá notificar al gerente de ACERT S.A, el cual estudiará nuevamente el caso junto con el y emitirán su decisión, si el Cliente no esta de acuerdo con la decisión, presentará una apelación como se describe en el documento IGC-08

Si se ratifica la decisión del retiro y cancelación del certificado, ACERT S.A podrá hacer pública la decisión, en la página web www.acertsa.com o estará a disposición de quien lo solicite.

7. Responsabilidades de ACERT:

- ACERT S.A debe cumplir con los requisitos de Inspección estipulados en este documento.
- ACERT S.A. debe notificar debidamente los cambios que haga en los requisitos del servicio de inspección a los Clientes

8. Derechos del Cliente

- Hacer constar su Certificación con el uso del Certificado de inspección otorgado.
- Conocer los informes de las inspecciones que se le realicen.
- Apelar justificadamente las decisiones adoptadas por ACERT S.A., según lo establecido en este procedimiento.

9. Responsabilidades del Cliente:

- El cliente deberá diligenciar y enviar la solicitud de servicio de inspección.
- El cliente deberá tener conocimiento y aprobación de las condiciones generales del servicio de inspección expuestas en este documento.
- Si el cliente aprueba el servicio de inspección deberá Enviar vía e-mail, la aceptación de la la cotización firmada, para poder iniciar el proceso de servicio de inspección
- Con la firma y aceptación de la cotización se compromete a cancelar el costo pactado para la prestación del servicio independientemente de que se otorgue o no la certificación de inspección.
- La instalación y los equipos a inspeccionar deben estar limpios como sea posible, libre de grasa, aceite, polvo, papel, etc.
- Se debe proporcionar señalización y aislamiento de seguridad en la zona y equipos a inspeccionar durante el proceso de inspección.
- Durante la inspección el inspector de ACERT deber estar acompañado de un representante de la empresa responsable del mantenimiento de los equipos a

inspeccionar, que será el encargado y responsable de efectuar las operaciones necesarias para llevar a cabo la inspección.

- El cliente debe permitir el acceso a sus instalaciones del auditor de la ONAC (Organismo Nacional de Acreditación) u otra persona de ACERT diferente al inspector asignado para la evaluación, con el fin de que efectúen evaluaciones de vigilancia a ACERT S.A. en los procesos de inspección y se hagan evaluaciones internas a nuestros inspectores.
- El Cliente debe dar buen uso al Certificado evitando que se deteriore, o que sea utilizado en forma fraudulenta o con fines diferentes a los que se otorgó la Certificación de inspección.
- El Cliente debe cumplir con los requisitos de confidencialidad y demás obligaciones estipuladas en este documento
- Cliente debe implementar los cambios adecuados cuando los comunica el organismo de Inspección.

10. Confidencialidad

ACERT S.A. es responsable, en el marco de compromisos legalmente ejecutables, de la gestión de toda la información obtenida o generada durante la realización de las actividades de inspección.

ACERT S.A. informará al cliente, con antelación, qué información tiene intención de hacer pública. A excepción de la información que el cliente pone a disposición del público, o cuando haya sido acordado entre ACERT S.A y el cliente (por ejemplo, con el fin de responder a quejas), toda otra información debe ser considerada información confidencial.

Cuando ACERT S.A deba por ley divulgar información confidencial o cuando esté autorizado por compromisos contractuales, el cliente o la persona correspondiente debe ser notificado acerca de la información proporcionada, salvo que esté prohibido por ley.

La información sobre el cliente obtenida de fuentes distintas al cliente (por ejemplo, una persona que realiza una queja, de autoridades reglamentarias) debe tratarse como información confidencial.

11. Quejas y Apelaciones



**CONDICIONES DE PRESTACION DE LOS SERVICIO
DE INSPECCIÓN
INS-2/VER-4/JULIO 2016**



El Cliente podrá presentar sus Quejas por escrito y con sus debidas sustentaciones por insatisfacción relacionada con el Servicio de inspección prestado por ACERT S.A.

El Cliente podrá apelar las decisiones tomadas por ACERT.

Deberán interponer por escrito la apelación ante el gerente, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, desde la notificación de la decisión que se apele.

Si transcurridos los diez (10) hábiles a la notificación de la decisión, no se presenta apelación, se entiende que la acepta sin lugar a posteriores reclamaciones.

DOCUMENTO	VERSION	CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO	APROBADO POR
INS-2	2	Se incluyó el Ítem 5 Confidencialidad.	15/12/2015	Diego Barrios
INS-2	3	Se omite inspección de escaleras eléctricas y puertas eléctricas.	17/06/2016	Diego Barrios