

## 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 aplicarán 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.

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

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

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

**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.

APROBADO POR:

Gerencia

Fecha: marzo /2023

### **3. Procedimiento de inspección**

#### **3.1 Solicitud**

El cliente vía telefónica o vía email realiza la solicitud del servicio de inspección además deberá proporcionar la siguiente información:

- Nombre del Edificio o Razón Social.
- Numero de Ascensores
- Número de Paradas
- Datos de contacto (Persona Contacto-Teléfono-Email)

#### **3.2 Oferta Comercial**

Con la información proporcionada por el cliente en la solicitud se procede a la realización de la oferta comercial y a enviarla vía mail.

El cliente debe aprobarla, adjuntar el Rut y dar datos de la empresa de mantenimiento a través del link enviado, para continuar con la programación del servicio.

El servicio incluye dos visitas de inspección si se requieren.

#### **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 del ascensor.

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 **(NTC-5926-1: 2012)**.

Si durante la inspección de Ascensores, 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.

El tiempo de ejecución de cada inspección tendrá una duración aproximada de 2 a 3 horas (dependiendo del número de paradas de cada ascensor)

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

Con la revisión de todos los defectos establecidos en la presente norma, se debe llenar el informe de Inspección con cuatro copias, siendo destinado un ejemplar para cada una de las partes (usuario (CLIENTE), empresa de mantenimiento, organismo de Inspección (ACERT SA) y autoridad competente (IDIGER).

#### **4. Informe de inspección o Certificado de inspección**

La dirección de inspecciones emitirá un informe de inspección de ascensores basado 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 un certificado cuando el ascensor inspeccionado cumpla con todos los requisitos establecidos en la NTC 5926-1:2012.

Se podrá verificar la validez de los certificados en la página web [www.acertsa.com](http://www.acertsa.com), con el número del servicio asignado ejemplo: INS-A-XXXX

#### **5 Uso indebido del certificado de inspección y no otorgamiento de la certificación**

##### **5.1 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 inspección otorgado al ascensor.

## **5.2 Cancelación del certificado de inspección**

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

- No se haya cancelado la totalidad del servicio prestado
- 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

## **6. 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

## **7. 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.

## **8. Responsabilidades del Cliente:**

- El cliente deberá tener conocimiento y aprobación de las condiciones generales del servicio de inspección expuestas en este documento.

- Si el cliente aprueba la oferta comercial del servicio de inspección deberá Enviar vía e-mail, como aceptación el RUT del edificio o razón social
- 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 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.

## **9. 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 la cliente obtenida de fuentes distintas al cliente (por ejemplo, una persona que realiza una queja, de autoridades reglamentarias) debe tratarse como información confidencial.

## **10. Quejas y Apelaciones**

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
INS-2	4	Se modifica: 3.1 Solicitud 3.2 Oferta Comercial	03/09/2018	Diego Barrios
INS-2	5	Se omite El tipo de vigencia por un año. en la información que se hará pública al obtener el certificado de inspección en la pagina web del organismo de inspección:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Servicio</li> <li>• Fecha de Inspección</li> <li>• Documento Normativo</li> <li>• Nombre o Razón Social</li> <li>• Producto Identificación del Ascensor</li> <li>• Tipo de Certificación (Inspección)</li> </ul>	07/07/2019	Diego Barrios
INS-2	6	Se incluyó al año 2012 de la NTC 5926-1 y se realizaron ajustes generales de acuerdo al PCAC de ONAC	22/07/2022	Diego Barrios
INS-2	7	Se cambió la palabra certificado de conformidad por certificado de inspección Se incluyó en el numeral 3.4 las copias que deben ser entregadas del informe de inspección.	08/03/2023	Diego Barrios