**REGLAS DEL SERVICIO**

**INSPECCIONES TEST S.A.S**



|  |
| --- |
| **CONTROL DE CAMBIOS** |
| **Versión** | **Elaborado por** | **Revisado por** | **Aprobado por** | **Fecha de Aprobación** | **Descripción de la Modificaciones** |
| 1 | Emys MendozaCargo: Rep. Gerencia | Emys MendozaCargo: Rep. Gerencia | Jose Uriel Cargo: Gerente  | 2022-09-01 | Elaboración Inicial del Documento |

Tabla de contenido

[1 OBJETIVO 5](#_Toc76725928)

[2 ALCANCE 5](#_Toc76725930)

[3 RESPONSABLE 5](#_Toc76725932)

[4 DEFINICIONES 5](#_Toc76725934)

[5 PROCEDIMIENTO 7](#_Toc76725935)

[5.1 ALCANCE DE LA INSPECCIÓN 8](#_Toc76725936)

[6 POLITICA DE INDEPENDENCIA E IMPARCIALIDAD 8](#_Toc76725938)

[6.1 CONDICIONES NO DISCRIMINATORIAS 9](#_Toc76725939)

[6.2 CONFIDENCIALIDAD 9](#_Toc76725940)

[6.3 PROCEDIMIENTO PARA LA INSPECCIÓN 10](#_Toc76725941)

[6.3.1 REQUISITOS DE LA INSPECCIÓN 10](#_Toc76725942)

[6.3.2 SOLICITUD DE INSPECCIÓN 12](#_Toc76725943)

[6.3.3 REVISIÓN DE LA SOLICITUD DE SERVICIO 12](#_Toc76725944)

[6.3.4 OFERTA DE SERVICIO 13](#_Toc76725945)

[6.3.5 PROGRAMACION DE LA INSPECCION 13](#_Toc76725946)

[6.3.6 INSPECCIÓN 13](#_Toc76725947)

[6.3.7 Informe de inspección 16](#_Toc76725949)

[6.3.8 Revisión y Decisión sobre la Inspección 16](#_Toc76725951)

[6.4 CERTIFICADO DE INSPECCIÓN 17](#_Toc76725953)

[6.5 NOTIFICACION DE CAMBIOS DE LA INSTALACION INSPECCIONADA 18](#_Toc76725954)

[6.6 CAMBIOS QUE AFECTAN LA INSPECCIÓN 18](#_Toc76725956)

[6.7 QUEJAS Y APELACIONES 18](#_Toc76725957)

[6.8 DERECHOS Y OBLIGACIONES 19](#_Toc76725958)

[6.8.1 Derechos del Titular o Solicitante del Certificado 19](#_Toc76725959)

[6.8.2 Obligaciones del Titular o Solicitante del Certificado 19](#_Toc76725960)

[6.8.3 Derechos de CCC INSPECCIONES 20](#_Toc76725961)

[6.8.4 Obligaciones de CCC INSPECCIONES 20](#_Toc76725962)

[7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 20](#_Toc76725963)

[8. ANEXOS 21](#_Toc76725964)

**LISTADO DE TABLAS**

[**Tabla 1 Servicios** 12](#_Toc79503521)

[**Tabla 2 Inspección complementaria** 15](#_Toc79503522)

**LISTADO DE ILUSTRACIONES**

[**Ilustración 1 Enfoque funcional** 7](#_Toc79503542)

**1. OBJETIVO**

Establecer el proceso y las condiciones contractuales para llevar a cabo la prestación del servicio de inspección de acuerdo con los requisitos aplicables a cada tipo de servicio.

**2. ALCANCE**

Aplica a todos los servicios de inspección prestados por INSPECCIONES TEST S.A.S.

**3. RESPONSABLE**

Es responsabilidad del Director Técnico el cumplimiento de este procedimiento.

**4. DEFINICIONES**

* **Inspección:** Examen de un producto, proceso, servicio, o instalación o su diseño y determinación de su conformidad con requisitos específicos o, sobre la base del juicio profesional, con requisitos generales
* **Reglamento Técnico:** Documento en el que se establecen las características de un producto, servicio o los procesos y métodos de producción, con inclusión de las disposiciones administrativas aplicable y cuya observancia es obligatoria. También puede incluir prescripciones en materia de terminología, símbolos, embalaje, marcado o etiquetado aplicables a un producto, proceso o método de producción, o tratar exclusivamente a ellas. Adicionalmente, puede referirse al destino de los productos después de su puesta en circulación o comercialización y cubrir aspectos relativos al uso, reciclaje, reutilización eliminación o desecho.
* **Referencial o Referente técnico de aplicación:** Norma o Reglamento Técnico que establece los requisitos aplicables al producto que se somete al proceso de inspección.

**5. PROCEDIMIENTO**

INSPECCIONES TEST sigue para su proceso de inspección un enfoque funcional para la evaluación de la conformidad. El sistema de gestión de INSPECCIONES TEST se encuentra estructurado de acuerdo a los requisitos planteados en la norma NTC-ISO-IEC 17020:2012 opción A.

**5.1 ALCANCE DE LA INSPECCIÓN**

El alcance de la inspección está definido de acuerdo al tipo de servicio que el solicitante desea inspeccionar. Los servicios de inspección prestados por INSPECCIONES TEST son:

* PRUEBAS DE HERMETICIDAD DE SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO DE COMBUSTIBLE.
* PRUEBAS DE HERMETICIDAD DEL SISTEMA DE CONDUCCIÓN DEL COMBUSTIBLE.

**6. POLITICA DE INDEPENDENCIA E IMPARCIALIDAD**

La Gerencia de INSPECCIONES TEST S.A.S. demuestra y reafirma su compromiso con la imparcialidad e independencia en la prestación de los servicios de Inspección a todos sus clientes, mediante la implementación de una Política de Independencia e Imparcialidad, disponible al público, cuyos lineamientos deben regir la conducta de los funcionarios y colaboradores la compañía.

INSPECCIONES TEST S.A.S. no presta servicios de diseño, fabricación, instalación, distribución ni conservación de los ítems inspeccionados o consultoría a sus clientes.

**6.1 CONDICIONES NO DISCRIMINATORIAS**

INSPECCIONES TEST S.A.S. hace accesible sus servicios de inspección a cualquier interesado sin distinción de nacionalidad, religión, posición social ni económica y no realiza tratos preferenciales, no limita la inspección a cualquier otra condición contractual y no maneja preferencias en la ejecución de sus servicios de Inspección. No utiliza procedimientos que impidan o inhiban el acceso de los solicitantes.

INSPECCIONES TEST S.A.S. hace accesible sus servicios de inspección a todos los solicitantes cuyas actividades estén dentro del alcance de sus operaciones.

Todos los servicios son prestados bajo las mismas condiciones sin importar el tamaño o suscripción a grupos o agremiación alguna; No dependen del número de certificaciones ya emitidas y no existen condiciones financieras, ni otras condiciones indebidas.

Cualquier persona natural o jurídica puede solicitar a INSPECCIONES TEST S.A.S., los servicios de inspección y no depende del tamaño, membresía a una asociación o grupo especifico, número de certificaciones emitidas, o cualquier condición distinta a los requisitos expresadas en este documento.

INSPECCIONES TEST S.A.S. podrá declinar la aceptación de una solicitud, cuando existan razones fundamentadas o demostradas, tales como la participación del cliente en actividades ilegales o similares, que ocasione mala reputación para INSPECCIONES TEST S.A.S.

Los criterios contra los cuales se evalúan la conformidad están establecidos en los reglamentos técnicos. INSPECCIONES TEST S.A.S. restringe sus requisitos, inspección y decisión, a aquellos asuntos relacionados únicamente con el alcance de la inspección que se considera, como se establece en este documento.

**6.2 CONFIDENCIALIDAD**

INSPECCIONES TEST S.A.S. es responsable de la documentación e información obtenida durante el desempeño de las actividades de inspección y todos los mecanismos establecidos para el cumplimiento de este requisito se tienen establecidos en la Política de Confidencialidad, disponible al público.

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones para la protección de datos, reglamentada por el decreto 1377 de 2013, INSPECCIONES TEST S.A.S., en su calidad de responsable del tratamiento de datos, describe los lineamientos generales en esta materia en su Política de Confidencialidad.

Toda la información recolectada en las actividades de inspección será tratada como confidencial y será tratada con seguridad dentro de los principios de protección definidos en la Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013. Esta será divulgada solo en caso de ser requerido por la ley (entidades tales como Ministerio de Minas y Energía, SICERCO, SICOM GNV, entre otros) y el cliente o la persona implicada será notificado acerca de la información proporcionada, salvo que esté prohibido por la ley.

Toda la información relativa al cliente, obtenida de fuentes distintas al cliente (por ejemplo, una queja o de autoridades reglamentarias), será tratada como información confidencial.

**6.3 PROCEDIMIENTO PARA LA INSPECCIÓN**

**6.3.1 REQUISITOS DE LA INSPECCIÓN**

Hace referencias a los requisitos que los solicitantes deben cumplir para ser inspeccionados por INSPECCIONES TEST S.A.S.

**6.3.1.1 Requisitos del Organismo**

Para la realización de las pruebas de hermeticidad los tanques deberán contar con un porcentaje de combustible como mínimo entre el 40% y el 50% de su capacidad, si los niveles de combustible se encuentran por debajo de lo establecido, el cliente deberá asumir un incremento en el valor del servicio por el consumo del gas inerte utilizado para la realización de las pruebas.

**6.3.1.2 Requisitos normativos**

Son aquellos contenidos en los documentos normativos definidos según alcance aplicables al tipo de servicio.

Los requisitos Normativos de la Inspección están definidos de acuerdo al tipo de servicio que el solicitante desea certificar:

| **Actividad de inspección** | **Documento normativo** |
| --- | --- |
| ESTACION DE SERVICIO – PRUEBAS PERIODICAS – INSPECCIÓN POR PRUEBAS DE HERMETICIDAD, pruebas de verificación de la hermeticidad del sistema de almacenamiento y del sistema de conducción de combustible.  | Resolución 40198 de 2021 expedido por del Ministerio de Minas de Energía (Colombia) |

**6.3.2 SOLICITUD DE INSPECCIÓN**

Las personas/empresas interesadas en utilizar los servicios de la compañía deberán realizar su petición diligenciando la Solicitud de Servicio, según el servicio que corresponda, adjuntando los anexos que apliquen, de acuerdo al Procedimiento de Solicitud de Servicio.

**6.3.3 REVISIÓN DE LA SOLICITUD DE SERVICIO**

Una vez recibida la solicitud de servicio, se revisará que la información suministrada sea la necesaria para completar el proceso de inspección y se evaluará si INSPECCIONES TEST S.A.S. tiene la competencia y capacidad de atender dicha solicitud.

Si la información suministrada no está completa o adecuada, no continuará el proceso de Inspección hasta tanto se complete la información requerida. Se entenderá desistida la solicitud de servicio, si transcurridos quince (15) días calendario el solicitante no da respuesta a las observaciones.

**6.3.4 OFERTA DEL SERVICIO**

Cuando la información se considere completa para iniciar la prestación del servicio, se enviará al solicitante la Oferta de Servicio, que incluye los costos de la inspección y condiciones para la prestación del servicio.

Se entenderá aceptada la Oferta de Servicio una vez que el Contrato de prestación de servicios sea firmado por el representante legal del solicitante, el cual deberá remitirse a INSPECCIONES TEST S.A.S. firmado junto con el soporte de pago de la suma establecida para la inspección. Recibido la información se procederá a la programación de la inspección.

**6.3.5 PROGRAMACIÓN DE LA INSPECCIÓN**

El Director Técnico asignará al inspector que llevarán a cabo el proceso de inspección, el cual será seleccionado del Listado de Personal Técnico Calificado.

El solicitante será informado con anticipación del inspector asignado y las fechas en la que se realizará la inspección.

Una vez realizada la asignación del inspector, el solicitante podrá rechazarla sustentando las razones de su objeción dentro de los siguientes 5 días calendario. En este caso, se analizará los motivos expuestos por el solicitante y le comunicará su decisión. En caso de que no se reciba ningún tipo de comunicación en este plazo se considerará aprobada la asignación.

**6.3.6 INSPECCIÓN**

El proceso de inspección se desarrollará de acuerdo a las siguientes actividades:

**6.3.6.1 PRE-INSPECCIÓN**

En esta etapa se realiza un preoperacional de herramientas y equipos, análisis de trabajo seguro y la preparación del área de trabajo para la inspección.

**6.3.6.2 INSPECCIÓN**

La cual se realizará conforme al procedimiento de inspección vigente, el cual incluye la verificación de aspectos técnicos, características particulares que debe cumplir, requisitos y condiciones técnicas de equipos instalados, elementos de seguridad, facilidad y seguridad de operación, de acuerdo a la particularidad de cada servicio en relación a los requisitos normativos y requisitos del organismo.

**6.3.7 INFORME DE INSPECCIÓN**

El inspector elaborará un informe con los resultados e información recopilada durante todas las actividades de inspección.

Este informe será enviado al cliente con posterioridad a la revisión y consideración del mismo por el Director Técnico.

**6.3.8 REVISIÓN Y DECISIÓN SOBRE LA INSPECCIÓN**

Para tomar su decisión el Director Técnico analizará la información generada durante el proceso de inspección, o re inspección y demás información disponible y basándose en ello, adoptará una de estas decisiones:

* Otorgar la Certificación, disponiendo la emisión del certificado correspondiente.
* Denegar la concesión de la Certificación.

Las decisiones del Director Técnico se informarán mediante comunicación escrita remitida mediante correo ordinario y/o mediante correo electrónico.

Cuando la decisión del Director Técnico sea adversas a la certificación, se informará al cliente por escrito.

Cuando la decisión sea otorgar, se hará entrega del certificado de conformidad emitido.

Contra las decisiones sobre la certificación de la inspección, el cliente podrá interponer apelaciones justificadas, por escrito, en el plazo de cinco (5) días hábiles contados desde fecha de la comunicación de la decisión, de acuerdo con el Procedimiento de Quejas y Apelaciones.

El cliente no podrá realizar reclamaciones tendientes a la devolución o indemnización de dineros luego de la realización de la inspección, teniendo el resultado que fuere el proceso de inspección, revisión y decisión sobre la inspección.

**6.4 CERTIFICADO DE INSPECCIÓN**

El Certificado de Conformidad será otorgado siempre y cuando no se presente ningún incumplimiento de la inspección o en efecto en la re inspección se hayan resuelto los incumplimientos iniciales.

Tras una decisión positiva, y una vez que la organización haya pagado los costos correspondientes, INSPECCIONES TEST S.A.S. emitirá un certificado de conformidad, que atestigua el cumplimiento de la inspección. INSPECCIONES TEST S.A.S. es el propietario del certificado otorgado y posee todos los derechos sobre el mismo.

El certificado de inspección, no tiene vigencia alguna, solo certifica el cumplimiento del ítem inspeccionado frente a los requisitos técnicos establecidos en los documentos normativos.

**6.4.1 Prohibición del Uso del Símbolo de Acreditación de ONAC y/o referencia a la condición de acreditado.**

En ningún caso el cliente podrá hacer uso del Símbolo de Acreditación de ONAC y/o referencia a la condición de acreditado puesto que no tienen un contrato vigente de acreditación suscrito con ONAC, tampoco se encuentran en proceso de acreditación y se reconocen solo como clientes de INSPECCIONES TEST S.A.S.

El único documento de uso por parte de los clientes de INSPECCIONES TEST S.A.S. donde se usa el Símbolo de Acreditación de ONAC, es el certificado de inspección emitido, en cuyo caso el propietario es INSPECCIONES TEST S.A.S. y posee todos los derechos sobre el mismo. Por tanto, si el cliente certificado hace uso del Símbolo de Acreditación de ONAC y/o referencia a la condición de acreditado será causal de sanciones.

**6.5 NOTIFICACION DE CAMBIOS DE LA INSTALACION INSPECCIONADA**

La organización en caso de requerirlo le solicitara a INSPECCIONES TEST S.A.S. realizar cambios en el certificado/informe de inspección en relación con:

* Su situación jurídica, de propiedad, comercial u organizativa;
* Su organización y gestión,
* Cualquier otro cambio relevante dispuesto en el certificado de inspección o informe inicial.

**6.6 CAMBIOS QUE AFECTAN LA INSPECCIÓN**

En caso de que la certificación requiera ser modificada, dicha modificación será informada oficialmente al cliente por el medio de comunicación más adecuada que se estime.

Las causas de modificación se pueden deber a:

* Actualización de algunos de los procedimientos internos de INSPECCIONES TEST S.A.S.
* Por solicitud de la entidad de vigilancia y control.

El plazo para la adecuación a nuevas versiones de las normas o reglamentos se ajustará a lo que regulador determine para la transición entre una y otra versión del reglamento. Si no determina nada el regulador, se entenderá que no hay periodo de transición.

**6.7 QUEJAS Y APELACIONES**

El cliente tiene derecho a realizar quejas sobre los servicios prestados por INSPECCIONES TEST S.A.S. estas se tratan de acuerdo al Procedimiento de Quejas y Apelaciones.

El cliente tiene derecho a realizar apelaciones sobre cualquier decisión tomada por INSPECCIONES TEST S.A.S. siempre y cuando éstas solo sean sobre el alcance inspeccionado, estas apelaciones se tratan de acuerdo al Procedimiento de Quejas y Apelaciones.

**6.8 DERECHOS Y OBLIGACIONES**

**6.8.1 Derechos del Titular o Solicitante de la inspección**

* El titular tiene derecho a solicitar copias de su certificado cuando lo considere necesario.
* El titular y/o solicitante tiene derecho a efectuar cualquier solicitud de enmienda, corrección, re inspección o apelación solo para el alcance de la inspección descrito en el documento de solicitud del servicio.
* El titular del certificado tiene derecho a que se le realice cualquier corrección al certificado que considere pertinente, debido a errores en el proceso de emisión, para lo cual deberá: Hacer una solicitud escrita de los cambios que considera necesarios hacer en el certificado.
* El titular del certificado tiene derecho a realizar reclamaciones sobre la inspección pero solamente con respecto al alcance para el cual se ha concedido la inspección.
* Conocer los informes de las inspecciones que se le realicen
* Los solicitantes del servicio de inspección podrán de manera voluntaria desistir de un proceso a inspeccionar.

**6.8.2 Obligaciones del Titular o Solicitante de la inspección**

* Cumplir con lo establecido en el presente documento y en el contrato de prestación de servicio.
* Efectuar los pagos correspondientes que se deriven de la prestación del servicio de inspección.
* Suministrar a INSPECCIONES TEST S.A.S toda la información y documentos para la prestación del servicio.
* El solicitante y/o titular del certificado debe permitir el acceso a todas las instalaciones y documentación necesaria a INSPECCIONES TEST S.A.S, durante el proceso de inspección, con el fin de evidenciar el adecuado cumplimiento de los requisitos a evaluar.
* Usar la certificación que se le otorgue solo para el alcance establecido en el certificado de inspección.

**6.8.3 Derechos de INSPECCIONES TEST S.A.S**

* A tratar los reclamos, apelaciones e impugnaciones, bajo los procedimientos de INSPECCIONES TEST S.A.S.
* A no entregar certificados/informes, sin la total cancelación por el Cliente, del monto cotizado.

**6.8.4 Obligaciones de INSPECCIONES TEST S.A.S**

* INSPECCIONES TEST S.A.S. se compromete a tratar de manera estrictamente confidencial toda la información y los documentos obtenidos de la empresa en relación con las actividades desarrolladas para la certificación y a usarlas solo para fines relaciones con el mismo.
* Verificar el cumplimiento con los requisitos establecidos en la Norma Técnica o el Reglamento de la organización cliente, sin eximir a la empresa de su responsabilidad de cumplir con los requisitos especificados.
* Suministrar los servicios de inspección de acuerdo a los procedimientos internos.
* Suministrar al solicitante cualquier información adicional acerca de la solicitud, proceso de inspección o cualquier información adicional que este requiera.

**7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

* Certificado de conformidad.
* Formulario Solicitud de Servicio.
* Contrato de Prestación de Servicio.
* Informe de Inspección.
* Listado de Personal Técnico Calificado.

**8. ANEXOS**

N/A