

	REGLAS PARA LA INSPECCIÓN	Código: DE-RG-01
		Versión: 01
		Fecha: 2025-03-03
		Página 1 de 12

1. OBJETIVO

Establecer las reglas del servicio de la evaluación de la conformidad para la inspección de equipos de izaje de cargas, posicionamiento de personas, movimiento de tierra, elementos de izaje y ensayos no destructivos, definiendo los requisitos contractuales entre el cliente e INSMESUR S.A.S

2. ALCANCE

INSMESUR S.A.S., dispone del alcance a disposición pública en el link de la página web Alcance de inspección.

3. ENFOQUE FUNCIONAL

INSMESUR S.A.S., como organismo de inspección aplica en el desarrollo de sus actividades de inspección el enfoque funcional descrito en la norma ISO /IEC 17000 así:

SELECCIÓN: Información sobre los elementos seleccionados.

INSMESUR S.A.S., Planifica y estructura la información para la determinación en los procedimientos para cada una de las actividades de inspección basados en la normativa correspondiente.

DETERMINACIÓN: Información sobre el cumplimiento de los requisitos especificados.

INSMESUR S.A.S., ha definido en el procedimiento de inspección cada una de las inspecciones basada en estándares normativos.

REVISIÓN Y ATESTACIÓN: Cumplimiento demostrado de los requisitos especificados.

La revisión constituye la etapa final de verificación antes de tomar la decisión sobre si se ha demostrado de forma confiable el cumplimiento de los requisitos especificados. Si cumple la Atestación da lugar a una “afirmación de conformidad” de que se han demostrado que se cumplen los requisitos especificados.

INSMESUR S.A.S., como organismo de inspección establece y mantiene un sistema de gestión, capaz de asegurar el cumplimiento coherente con los requisitos de la norma ISO-IEC 17020 - Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección, de acuerdo con la opción A.

4. REFERENCIA NORMATIVA.

Las siguientes Normas son utilizadas como referencias en los procesos de inspección.

- NTC ISO/IEC 17000- Evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales.

 INSMESUR SAS Inspecciones y medidas del sur	REGLAS PARA LA INSPECCIÓN	Código: DE-RG-01
		Versión: 01
		Fecha: 2025-03-03
		Página 2 de 12

- ISO-IEC 17020 - Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.

5. CONDICIONES GENERALES

5.1 IMPARCIALIDAD

El compromiso de Imparcialidad de la alta gerencia es lograr y evidenciar la plena y permanente vigencia de los principios de Imparcialidad, Objetividad, Independencia, Confidencialidad y Competencia Técnica en INSMESUR S.A.S., como lo declara en su POLÍTICA DE IMPARCIALIDAD (PO-DR-001), en el link de la página web.

Así mismo se cuenta con un esquema para la toma de decisión sobre las inspecciones realizadas, donde se garantiza que la decisión es tomada por personas competentes y distinta de quienes llevaron a cabo la inspección.

En los casos que se identifique potencial conflicto de interés se establecen acciones para evitar la materialización del conflicto.

INSMESUR S.A.S., para gestionar y asegurar que las actividades de inspección se realizarán con imparcialidad, gestiona los conflictos de interés y garantiza la objetividad de sus actividades de inspección.

INSMESUR S.A.S., se compromete a mantener confidencialidad con toda la información propia de los clientes, obtenida durante el proceso de inspección salvo en los casos en que sea requerido por la Ley como lo declara en su política de POLÍTICA DE IMPARCIALIDAD.

5.2 CONFIDENCIALIDAD

INSMESUR S.A.S., especifica en la PROPUESTA ECONÓMICA Y CONTRATO DE INSPECCIÓN (IN-FO-001), el trato que se le dará a la información registrada y suministrada por el cliente, de igual forma informa al cliente con antelación el manejo que se dará a la información que forma parte del proceso, esta información será considerada y tratada como información confidencial, al igual que los documentos legales propiedad del cliente, listados de partes, manuales de servicio, soportes de mantenimiento, reportes de inspecciones anteriores, y resultado del proceso de inspección, a menos que esta sea requerida por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), los auditores del OEC (internos o externos) y/o las autoridades

Toda información registrada en la documentación que forma parte del proceso y que es solicitada por INSMESUR S.A.S., necesaria para el desarrollo de los servicios ofertados, será considerada y tratada como información confidencial, al igual que los documentos legales

	REGLAS PARA LA INSPECCIÓN	Código: DE-RG-01
		Versión: 01
		Fecha: 2025-03-03
		Página 3 de 12

propiedad del cliente, listados de partes, manuales de servicio, soportes de mantenimiento, reportes de inspecciones anteriores, y resultado del proceso de inspección, a menos que esta sea requerida por las autoridades.

Toda la información sobre el cliente obtenida de fuentes que no sean el cliente (por ejemplo, denunciante, inspectores, empresa, una persona que realiza una queja, de autoridades reglamentarias) será tratada como confidencial.

INSMESUR S.A.S., no reproducirá, ni transmitirá a terceros ninguna información, sin autorización expresa por EL CLIENTE o en caso de que la ley así lo disponga.

INSMESUR S.A.S., se compromete a mantener confidencialidad con toda la información propia de los clientes, obtenida durante el proceso de inspección salvo en los casos en que sea requerido por la Ley como lo declara en su política de imparcialidad y confidencialidad.

INSMESUR S.A.S., en su página web publicará para los servicios de inspección los datos relacionados con el certificado de inspección (N° del certificado, propietario, placa, serie tipo de equipo, fecha de inspección y fecha de próxima inspección). Cuando Aplique

5.3 POLÍTICAS DEL ORGANISMO DE INSPECCIÓN

INSMESUR S.A.S., establece las siguientes políticas las cuales están publicadas en la página web.

- PO-DR-001 Política de imparcialidad
- PO-DR-002 Política de confidencialidad y seguridad de la información
- PO-DR-003 Política de quejas y apelaciones
- PO-DR-004 Política de uso de logos y/o marcas
- PO-DR-005 Política para el tratamiento de datos personales
- PO-DR-006 Política de Inspección.

5.4. DERECHOS Y DEBERES DEL CLIENTE

5.4.1 Derechos:

- Conocer los informes de las inspecciones que se le realicen.
- Recibir el servicio de inspección en las fechas acordadas y sin ningún tipo de discriminación.
- Apelar justificadamente las decisiones adoptadas por el Organismo de Inspección.
- Quejarse ante situaciones que considere de índole personal y vulneren su condición de usuario.
- Ser informado y/o notificado acerca de la información proporcionada que el Organismo de Inspección INSMESUR S.A.S., cuando deba por ley divulgar tal información

	REGLAS PARA LA INSPECCIÓN	Código: DE-RG-01
		Versión: 01
		Fecha: 2025-03-03
		Página 4 de 12

confidencial o cuando esté autorizado por compromisos contractuales, dicha notificación, la hará directamente el Organismo de Inspección a través de comunicación oficial.

- A presentar las solicitudes de inspección sin restricciones por motivos de raza, género, religión, opiniones políticas o de cualquier índole.
- A recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres.
- A que toda la información suministrada sea tratada de manera confidencial y que solo con su autorización, pueda ser conocida.
- A revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos.
- A que la decisión del proceso debe ser tomada con base a la información recolectada.
- Solicitar que se tengan en cuenta necesidades especiales, de tal modo que INSMESUR S.A.S.,verificará y dará cabida, dentro de lo razonable y siempre que se respete la integridad de la evaluación, teniendo en cuenta la reglamentación nacional.
- Ser informado o notificado acerca de la información proporcionada que el Organismo de Inspección, cuando deba por ley divulgar tal información confidencial o cuando esté autorizado por compromisos contractuales, dicha notificación, la hará directamente el Organismo de Inspección a través de comunicación oficial.

5.4.2 Deberes:

- Suministrar oportunamente la información y documentación solicitada por INSMESUR S.A.S.,para efectuar el proceso de inspección y certificación de los equipos y/o elementos de izaje.
- Pagar en forma oportuna los costos de la inspección.
- Ofrecer toda la información acerca de los peligros y riesgos para la seguridad y la salud ocupacional a los representantes del Organismo de Inspección antes de su ingreso a sus instalaciones y proporcionar los equipos de protección personal necesarios para controlar estos peligros y riesgos.
- Debe garantizar que la información suministrada durante este proceso corresponde estrictamente a la verdad.
- Debe leer y entender la información contenida en este documento.
- No ofrecer dádivas ni ejercer presiones para cambiar los resultados del proceso de certificación.
- Proveer los equipos, instalaciones, elementos de izaje, cargas y personal necesarios para realizar la inspección.
- Informar a INSMESUR S.A.S.,si se presentan condiciones especiales para el desarrollo de la inspección para que se puedan tomar las medidas necesarias.
- Para la realización de los Ensayos No Destructivos (END) se requiere retirar el recubrimiento en la zona a inspeccionar (al menos 1 pulgada alrededor del área). La superficie debe estar libre de recubrimientos, suciedad, grasa, escamas, escorias de

 INSMESUR SAS Inspecciones y medidas del sur	REGLAS PARA LA INSPECCIÓN	Código: DE-RG-01
		Versión: 01
		Fecha: 2025-03-03
		Página 5 de 12

soldadura y cualquier otro material o componente que pueda ocultar discontinuidades superficiales o interferir con la inspección y los resultados del ensayo.

- Reconocer que todas las notas, informes y otros documentos (incluyendo los almacenados en dispositivos informáticos), elaborados durante la vigencia de la relación contractual y que se refieran a la actividad de la organización son propiedad de INSMESUR S.A.S., y serán diligentemente custodiados en la organización
- Permitir el ingreso de personal del Organismo Evaluador de la Conformidad ONAC para realizar actividades de atestiguamiento.
- Cumplir con la política de confidencialidad y con la política de imparcialidad
- Seguir siempre las indicaciones dadas por el inspector durante el desarrollo de la inspección.
- Declarar que toda la información suministrada en este formulario es veraz, al igual que aceptó cumplir con los requisitos del proceso de inspección y proporcionando una información precisa y completa.
- Debe leer y entender la información contenida en este documento REGLAMENTO DE INSPECCIÓN en su versión vigente.

5.5 DERECHO DE USO DEL CERTIFICADO

- No falsificar o hacer mal uso del certificado emitido por INSMESUR S.A.S., Hacer buen uso del certificado sin desprestigiar a INSMESUR S.A.S., como Organismo de evaluación de la conformidad.
- No realizar declaraciones relacionadas con la certificación que se puedan considerar engañosas o no autorizadas.
- Por ningún motivo puedo modificar el alcance de la certificación señalada en el certificado emitido por INSMESUR S.A.S.,
- No utilizar el logo de ONAC en ninguno de sus documentos al público

5.6 GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN

5.6.1 Criterios de Inspección.

INSMESUR S.A.S., dispone de una página web la información de los clientes respecto al proceso de inspección y los requisitos asociados al mismo, de igual forma, puede recibir la información que requiera al contactarse con el personal administrativo autorizado para ello.

INSMESUR S.A.S., ha definido los instructivos de inspección técnica para cada tipo de equipo, elemento de inspección, incluidos dentro del alcance como Organismo de Inspección.

 INSMESUR SAS Inspecciones y medidas del sur	REGLAS PARA LA INSPECCIÓN	Código: DE-RG-01
		Versión: 01
		Fecha: 2025-03-03
		Página 6 de 12

Estos métodos inspeccionan la operatividad de los equipos o elementos de izaje se basan en las normas técnicas internacionales definidas en el alcance.

Por la naturaleza de la actividad de Inspección y Certificación de Equipos y elementos de izaje, en su proceso de inspección, no se hace responsable de la evaluación del cumplimiento de requisitos legales o de la declaración del cumplimiento legal, que sean diferentes a los contemplados en un reglamento técnico, que estén relacionados en el alcance de la certificación.

A continuación, se describe en detalle las etapas del proceso de inspección, bajo el enfoque funcional definido para INSMESUR S.A.S., el cual funciona de acuerdo con sus directrices establecidas:

5.6.2 Suspensión de la inspección

Se suspenderá el servicio cuando no se cumplan con los siguientes requisitos:

- No disponibilidad del equipo o área insuficiente para la inspección.
- Que el equipo no esté operativo o no cumpla con los requisitos de seguridad para la operación de este.
- Situaciones de orden público
- Factores climáticos (lluvia, tormenta, viento, terremoto)
- Inestabilidad del terreno o inclinación que no permita realizar la operación segura del equipo a evaluar.
- Cuando por parte del personal que reciba la evaluación se atente física o verbalmente contra el inspector.
- Cuando el personal responsable de recibir la inspección (o relacionado en el proceso) ofrezca dinero en efectivo, prebendas o comisiones en especie con el fin de que se omitan, alteren, cambien o afecte el resultado de la evaluación.

5.7 ETAPAS DEL PROCESO DE INSPECCIÓN.

5.7.1 Solicitud del servicio de inspección.

El cliente realiza contacto con el Asistente Administrativo para solicitar el servicio a realizar de inspección (Equipo, Elemento de Izaje y/o Ensayo no Destructivo).

Una vez el Auxiliar administrativo recepciona la solicitud informa al Gerente Técnico con el fin de evaluar el alcance a inspeccionar en donde el Gerente Técnico estable si el Organismo cumple o no cumple con el alcance precisando el servicio de inspección al Auxiliar Administrativo.

Posteriormente el Auxiliar Administrativo envía al cliente la PROPUESTA ECONÓMICA Y CONTRATO DE INSPECCIÓN (IN-FO-001), donde da a conocer al cliente el alcance del servicio a realizar el cual se

	REGLAS PARA LA INSPECCIÓN	Código: DE-RG-01
		Versión: 01
		Fecha: 2025-03-03
		Página 7 de 12

encuentra dentro de sus experiencias técnicas, define los requisitos del servicio de inspección, la oferta económica y contrato, precisando las condiciones especiales de manera clara.

Una vez que el Auxiliar Administrativo y Cliente precisan el servicio de inspección a realizar se envía al cliente la PROPUESTA ECONÓMICA Y CONTRATO DE INSPECCIÓN (IN-FO-001), donde da a conocer al cliente el alcance del servicio a realizar el cual se encuentra dentro de sus experiencias técnicas, define los requisitos del servicio de inspección, la oferta económica y contrato, precisando las condiciones especiales de manera clara.

5.7.2 Realización de la inspección

INSMESUR S.A.S.,, establece los siguientes pasos para la inspección de equipos.

5.7.2.1 Reunión de apertura.

El inspector realiza la reunión de apertura con el personal de la empresa involucrado en la inspección, se presenta como inspector, informa el objetivo y alcance de la inspección, especifica el compromiso de confidencialidad, coordina el acceso a las instalaciones y equipo, explica los procedimientos y requisitos para realizar la inspección, explica cómo el cliente puede acceder y hacer uso del procedimiento de quejas y apelación.

5.7.2.2 Verificación de condiciones de seguridad y acordonamiento del área donde se va a realizar la inspección.

El inspector verificará el área y las condiciones climáticas en donde se sitúa el equipo a inspeccionar, el equipo debe permanecer estable, el terreno no debe presentar desniveles y debe asegurar el anclaje correcto del equipo. Para el caso de los ensayos no destructivos se alista la muestra a la cual se le va a realizar el ensayo no destructivo.

Se deben contemplar las condiciones climáticas con relación a viento y lluvia favoreciendo la seguridad de la inspección, si estas condiciones no se cumplen la inspección se aplaza hasta que sean adecuadas para la ejecución de la inspección. De esta verificación el inspector registrará el formato ANÁLISIS DE SEGURIDAD DEL TRABAJO (ATS)

5.7.2.3 Recolección y Verificación de la información – Inspección de equipos.

El método utilizado para recolectar la información Incluyen:

- Entrevista con el responsable del equipo o elemento a inspeccionar.
- Observación y verificación del equipo o elemento a inspeccionar.
- Análisis de datos del equipo.
- Mediciones.

	REGLAS PARA LA INSPECCIÓN	Código: DE-RG-01
		Versión: 01
		Fecha: 2025-03-03
		Página 8 de 12

Para la recolección y verificación el inspector emplea como herramienta de evaluación la LISTA DE VERIFICACIÓN Y REPORTE DE INSPECCIÓN (para cada equipo, aparejo y END), específica para cada inspección según alcance y hará anotaciones y comentarios pertinentes, incluyendo, las no conformidades, cuando apliquen.

El inspector debe desde el inicio de la inspección del equipo hasta el final dejar evidencia fotográfica de todo lo inspeccionado.

En caso de identificar hallazgos – no conformidades el inspector debe registrarlos en los Reportes de Inspección y en el formato Aceptación del servicio y presentarlas al cliente para que firme el registro como evidencia de que le fueron informadas.

Las deficiencias que se detecten en las inspecciones se evaluarán de acuerdo con su peligrosidad y todos los hallazgos o no conformidad deberán ser subsanados, de acuerdo con:

Tipos hallazgos o no conformidad:

- **Hallazgos o no conformidad LEVE:** Aquel que no se considera un riesgo grave de accidente, incumple alguna disposición reglamentaria. Los defectos leves deben subsanarse con la mayor brevedad posible y en cualquier caso antes de 30 días calendario. Deberá anotarse su subsanación, por parte de la Empresa Conservadora, debiendo comunicarlo al Organismo de control autorizado y al titular.
- **Hallazgos o no conformidad GRAVE:** Aquel que implique un riesgo grave de producir daños a las personas, a las cosas o a la integridad del equipo. La detección de Hallazgos o no conformidad GRAVE obliga a la paralización inmediata del equipo, o de los elementos opcionales detectados con el Hallazgo o no conformidad grave".

5.7.2.4 Reunión de cierre.

El inspector realiza la reunión de cierre con el personal de la empresa involucrado en la inspección del equipos end , elementos donde: Agradeciendo al personal su colaboración, informa los resultados, socializa los hallazgos no cumple en algún componente deberá tomar registro fotográfico y cuando la superficie lo permita, señalar, enumerar e informar al cliente sobre los hallazgos; identificando su ubicación para facilitar las correcciones. Así mismo cada uno de los hallazgos encontrados y marcados por el inspector, deberán quedar con el registro fotográfico en el REPORTE DE INSPECCION, el cual tendrá un consecutivo de equipo NO CONFORME en el CONSECUTIVO REGISTRO DEL PROCESO DE INSPECCION, el Inspector da información de los hallazgos de la Norma aplicable y no sugiere y/o comenta.

Cuando el equipo, elemento, end, inspeccionado cumple con los requisitos de la norma, se califica como Conforme y el resultado es conforme ; se diligencia el REPORTE DE INSPECCION EN CAMPO y la ACEPTACION DE SERVICIO la cual es entregada al cliente con

	REGLAS PARA LA INSPECCIÓN	Código: DE-RG-01
		Versión: 01
		Fecha: 2025-03-03
		Página 9 de 12

la calificación de la inspección, el Inspector da información de conformidad de la Norma aplicable y no sugiere y/o comenta, la decisión final sobre la conformidad de la inspección recae sobre el gerente técnico de acuerdo con lo establecido en el sistema de gestión.

Nota.

- La existencia de una sola no conformidad conduce al aplazamiento de otorgar el certificado.
- En caso de presentarse no conformidades:
 - El tiempo definido para la solución de los hallazgos – no conformidades por parte del cliente son de (30) días calendario
 - El plazo de 30 días calendario puede reducirse si el cliente lo manifiesta formalmente por escrito, correo electrónico o llamada telefónica comunicando la fecha en la que solicita se realice la Inspección.
 - El cierre de los no cumplimientos se realiza con una verificación de la inspección según alcance en sitio.
 - Una vez el cliente presenta la evidencia suficiente para el cierre de las no conformidades se complementará la evidencia y se generará un nuevo reporte suficiente para el cierre.

ELABORACION Y EMISIÓN DE CERTIFICADOS DE EQUIPO, ACCESORIO DE IZAJE Y END:

El inspector deberá entregar la documentación de campo diligenciada y firmada por el cliente, en un plazo no mayor a 48 HORAS contadas desde la terminación del servicio, al gerente técnico ó Suplencia Técnica quien es el responsable de revisar, verificar, atestar todos los procesos de inspección y autorizar la asignación del consecutivo al certificado.

El inspector procede a diligenciar el registro del proceso de inspección y almacenar toda la evidencia fotográfica tomada en campo para la elaboración del Certificado.

Una vez finalizado el servicio de inspección de equipos, accesorios y end INSMESUR S.A.S., realiza la entrega del CERTIFICADO al cliente en un plazo máximo de 8 días hábiles.

Nota: En caso de presentarse alguna urgencia por parte del cliente acerca del resultado de la inspección, será únicamente el Gerente Técnico o Suplencia Técnica quien pueda o no dar un concepto antes de la entrega del informe oficial.

- Los cambios en los reportes de inspección una vez son emitidos, solo los puede realizar el gerente técnico ó Suplencia Técnica conservando los dos documentos.
- Durante la revisión y atestación por parte del Gerente Técnico o Suplencia técnica acerca de los resultados de la inspección en campo, si se evidencia algún hallazgo o error de digitación el Gerente Técnico o Suplencia técnica solicita al inspector hacer la corrección tanto en el reporte en campo como en la aceptación de servicio dejándolo en paréntesis o asterisco para mantener la trazabilidad; y de esta manera se proceder con la emisión del certificado cuando aplique. De

	REGLAS PARA LA INSPECCIÓN	Código: DE-RG-01
		Versión: 01
		Fecha: 2025-03-03
		Página 10 de 12

igual forma se le notificará al cliente mediante un correo electrónico informando las correcciones realizadas adjunto se enviará copia de la aceptación de servicio.

- En caso de evidenciar algún dato erróneo en el reporte emitido y entregado al cliente, se solicitará la devolución del mismo, realizando el cambio y se le asignará un nuevo número consecutivo con la aclaración de reemplazo, solo si el gerente técnico determina que no hay necesidad de una nueva inspección.

EQUIPOS NO CONFORME (REPORTE DE INSPECCION):

Cuando el inspector encuentre hallazgo (s) de no cumple en algún componente deberá tomar registro fotográfico y cuando la superficie lo permita, señalar, enumerar e informar al cliente sobre los hallazgos; identificando su ubicación para facilitar las correcciones. Así mismo cada uno de los hallazgos encontrados y marcados por el inspector, deberán quedar con el registro fotográfico en el REPORTE DE INSPECCION, el cual tendrá un consecutivo de equipo NO CONFORME en el CONSECUTIVO REGISTRO DEL PROCESO DE INSPECCION

Cuando el inspector evidencie componentes no conformes del equipo que afectan directamente la estabilidad y resistencia estructural del equipo, no podrá continuar con la prueba funcional por lo cual se debe realizar una nueva inspección que incluya el cierre de pendientes y a su vez realizar la verificación funcional.

INSMESUR S.A.S.,SAS establecerá un plazo de 30 días calendario para que el cliente realice las correcciones. (Pueden existir casos especiales debido a proceso de importación de repuestos, soporte o consultas del fabricante), para lo cual: El cliente podrá solicitar una prórroga de tiempo al gerente técnico, quien programará una nueva inspección.

En el caso de cumplirse los tiempos y no encontrarse dicho cierre de correcciones en su totalidad, se deberá dar inicio al proceso de Inspección, para el cual INSMESUR S.A.S.,realizará el cobro de una nueva inspección.

Para el cierre de pendientes en el nuevo reporte de inspección:

En esta segunda inspección se verifica la evidencia para el cierre de las no conformidades y se generará un nuevo reporte de inspección donde se diligenciarán solo los campos que habían presentado No Conformidades y los demás serán marcados como No Aplica (NA). Este reporte de Inspección debe quedar con la misma Orden de Trabajo (OT) que el reporte original agregándole una letra al final "A" "B" "C"...

5.7.2.5 Reporte de la inspección.

Registra las conclusiones de la inspección presentadas en la reunión de cierre, así como las no conformidades encontradas y los soportes de la inspección como registro fotográfico.

 INSMESUR SAS Inspecciones y medidas del sur	REGLAS PARA LA INSPECCIÓN	Código: DE-RG-01
		Versión: 01
		Fecha: 2025-03-03
		Página 11 de 12

5.7.3 Verificación de equipo en sitio para cierre de No Conformidades.

Una vez el cliente cumpla el plazo definido de (30) días calendario o menos para la solución de los hallazgos – no conformidades, el cliente realiza contacto con el auxiliar administrativo para la programación de la segunda inspección.

En esta segunda inspección se verifica la evidencia para el cierre de las no conformidades y se generará un nuevo reporte de inspección donde se diligenciarán solo los campos que habían presentado No Conformidades y los demás serán marcados como No Aplica (NA). Este reporte de Inspección debe quedar con la misma Orden de Trabajo (OT) que el reporte original agregándole una letra al final “A” “B” “C”...

Nota:

Si el cliente vencido el plazo de los 30 días calendario no ha corregido todas las No Conformidades, INSMESUR S.A.S., S.A.S. procederá a la presentación de una nueva propuesta comercial al cliente, la cual podrá incluir ajustes en costos, alcance y condiciones del servicio.

5.7.4 Decisión de certificación de equipos y/o elementos de izaje.

Una vez realizada la inspección según alcance y cumpliendo con el 100% de los criterios de inspección el gerente técnico realiza la revisión del reporte y los documentos del proceso de inspección, para la atestación de otorgar o no la certificación.

Se procede a la entrega del certificado de inspección.

5.8 QUEJAS.

Toda persona puede formular una queja cada vez que detecte o se vea afectado por una atención inadecuada de parte de un colaborador o por el incumplimiento en la calidad y oportunidad del servicio de inspección en un plazo máximo de 5 días hábiles después de entregados los resultados.

El tiempo del que se dispone, para atender una queja es de 15 días hábiles, tiempo en el cual, la persona o cliente, deberá recibir una comunicación informando la respuesta definitiva o informando una nueva fecha en la cual el caso será solucionado como se describe en el procedimiento de QUEJAS y en la página web.

Direccionada la queja en el FORMATO QUEJAS (CA-FO-004) ubicado en la página web, el coordinador de calidad y el gerente técnico proceden a realizar la investigación y análisis de la

	REGLAS PARA LA INSPECCIÓN	Código: DE-RG-01
		Versión: 01
		Fecha: 2025-03-03
		Página 12 de 12

queja en cuanto a análisis de causa y recomendaciones de planes de acción. Una vez realizada esta investigación se debe proceder a la validación de la respuesta que se dará al cliente.

Cuando se reciba una queja de un cliente y para la respuesta de dicha queja sea necesaria la divulgación de información confidencial de la persona/empresa, se realiza notificación a la persona sobre la situación, para que esta apruebe la divulgación de dicha información, la aprobación debe hacerse de forma escrita, dejando el registro de la notificación y aprobación de esta.

5.9 APELACIÓN

La apelación es el recurso que tiene el cliente o una persona, sancionada frente a una decisión tomada por el Organismo de inspección, con el fin de que la persona u organismo correspondiente (diferente al que intervino en la decisión o sanción) confirme o reconsidere la decisión adversa tomada en una inspección, o una sanción impuesta.

El recurso de apelación debe presentarse directamente por el cliente o usuario afectado, de forma escrita y dentro de los diez (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión tomada por INSMESUR S.A.S.,

El documento del recurso de apelación deberá contener: la sustentación concreta de los motivos de apelación, la identificación, dirección, correo electrónico, teléfono y firma del candidato o usuario en el formato APELACIONES (CA-FO-005) diligenciando toda la información solicitada.

Sin evidencias no se inicia el trámite de una apelación y será rechazada INSMESUR S.A.S., En ningún caso se reciben apelaciones anónimas.

6. CONTROL DE CAMBIOS.

Fecha	Versión	Razón del cambio	Elaboró	Revisó	Aprobó
2025-05-09	01	Se elabora documento	Coordinador de Calidad	Gerente Técnico	Gerente

FIN DEL DOCUMENTO