

## **1. Condiciones para la Prestación del Servicio.**

### **1.1. Asociadas a la independencia y la imparcialidad**

1.1.1. Los inspectores de INSPECTA se rigen por un manual de conducta organizacional que les impide tener comportamientos no éticos como recibir prebendas, inspeccionar bajo conflicto de interés, etc. Si desea conocer estos lineamientos o si considera que un inspector de INSPECTA incumplió los mismos, favor comuníquese a INSPECTA para la respectiva denuncia.

1.1.2. INSPECTA no diseña, construye o repara equipos de transporte vertical o puertas eléctricas, si el inspector sugiere realizar alguna de estas actividades, usted puede ser víctima de un engaño, por favor comuníquese a las líneas de atención de INSPECTA o denuncie en el web site [www.inspecta.com.co](http://www.inspecta.com.co).

1.1.3. INSPECTA ejecutara actividades de inspección enmarcadas en el alcance de acreditación y el marco normativo. En este sentido la manipulación del ítem a inspeccionar deberá ser realizada de manera exclusiva por la empresa de mantenimiento.

### **1.2. Asociadas a la confidencialidad**

1.2.1. Tanto la documentación como información solicitada a EL CLIENTE o sus proveedores por INSPECTA, necesaria para el desarrollo de los trabajos ofertados, será tratada con carácter confidencial. INSPECTA no reproducirá ni transmitirá a terceros ningún documento o información sin autorización expresa de EL CLIENTE. Cuando exista un requerimiento legal EL CLIENTE será notificado acerca de la información proporcionada, salvo que esté prohibido por ley.

1.2.2. En cumplimiento de lo establecido por la autoridad local correspondiente, INSPECTA deberá cargar la información relacionada al resultado de la inspección en el Sistema de Información designado en el marco normativo local y compartir copia del informe al cliente propietario o administrador y empresa de mantenimiento.



**INSPECTA**  
ORGANISMO DE INSPECCIÓN

- 1.2.3. La información asociada a la inspección podrá ser divulgada únicamente bajo las condiciones establecidas por ley según el marco regulatorio de cada municipio.
- 1.2.4. Con la aceptación de la oferta comercial EL CLIENTE autoriza el tratamiento de los datos personales o la información que se obtenga durante el proceso de inspección, según lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, la Ley 1266 de 2008.
- 1.2.5. El usuario es responsable de la veracidad de toda la información suministrada a INSPECTA.
- 1.2.6. En caso que una entidad solicite la información de la inspección con sus datos personales, usted será notificado, siempre y cuando no vaya en contra de la Ley 1581 de 2012.
- 1.2.7. Según el numeral 2.2.1.7.10.5 del Decreto 1595 del MCIT (Ministerio de Comercio Industria y Turismo), INSPECTA deberá soportar el cumplimiento de los requisitos, con pruebas documentales de la inspección realizada, tales como fotografías o videos.
- 1.2.8. Cualquier información suministrada por los usuarios del ítem a inspeccionar será tratada de manera confidencial y analizada con rigurosidad técnica en el marco de la evaluación de la conformidad.

### **1.3. Asociadas a la planificación.**

- 1.3.1. La empresa de mantenimiento será la encargada de manipular el equipo a inspeccionar durante el proceso de inspección. Es responsabilidad de EL CLIENTE coordinar la logística para el acompañamiento tanto en la visita de inspección como la programada para el cierre de hallazgos de incumplimiento.



**INSPECTA**  
ORGANISMO DE INSPECCIÓN

EL CLIENTE entregara a INSPECTA la información de contacto del representante de la empresa de mantenimiento con el fin planificar los aspectos técnicos y de seguridad necesarios para llevar a cabo el proceso de inspección.

- 1.3.2. La instalación (ítem de inspección) deberá encontrarse al momento de la inspección tan limpia como sea posible, libre de grasa, aceite, polvo, papel, etc., que no represente riesgo de incidentes o accidentes para inspectores y/o personal de mantenimiento durante la inspección.
- 1.3.3. EL CLIENTE gestionara el permiso correspondiente a las instalaciones en los horarios programados para la inspección, así como la divulgación interna a lugar entre los usuarios del equipo.
- 1.3.4. Es necesario que el administrador, representante o delegado de EL CLIENTE y el técnico de mantenimiento o representante de la empresa de mantenimiento de los equipos se encuentren presentes en el momento de realizar las reuniones de apertura y cierre.
- 1.3.5. El representante de la empresa de mantenimiento deberá estar presente durante todo el proceso de inspección para la correspondiente manipulación de los equipos. Es responsabilidad de la empresa de mantenimiento contar con los equipos y elementos de protección personal necesarios para las actividades de manipulación.
- 1.3.6. Para la inspección deberá estar disponible documentación técnica del equipo, manuales de operación, reportes de mantenimiento y/o reparación previos.
- 1.3.7. La aceptación de la oferta comercial es pre requisito para las etapas de programación y ejecución de la inspección.



#### **1.4. Asociadas a la ejecución.**

- 1.4.1. INSPECTA realizará la inspección de acuerdo a lo establecido por el marco regulatorio para la revisión técnico-mecánica de sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas, normas técnicas NTC 5926-1 para ascensores electromecánicos e hidráulicos, NTC 5926-2 para escaleras mecánicas y andenes móviles, NTC 5926-3 para puertas eléctricas (automáticas).
- 1.4.2. La inspección deberá ejecutarse de manera segura. El inspector identificara condiciones de riesgo antes de iniciar la inspección, una vez evaluadas le solicitara que se ejecuten las acciones pertinentes para que las condiciones inseguras sean mitigadas. Cualquier condición que ponga en riesgo la seguridad del personal de INSPECTA o cualquiera de las personas involucradas en el ejercicio de evaluación de la conformidad será causal suficiente para suspender y/o aplazar el proceso de inspección.
- 1.4.3. El tiempo de inspección de cada equipo se estima entre 2 y 3 horas en función de las características técnicas del mismo.

#### **1.5. Asociados a los Resultados de la Inspección.**

- 1.5.1. Si se reportan defectos Leves EL CLIENTE tiene máximo 180 días calendario para subsanarlos, siempre y cuando no se evidencien más de 9 defectos para el caso de ascensores, escaleras eléctricas o andenes móviles y/o, 3 defectos en el caso de puertas eléctricas, caso en el cual serian clasificados como defectos Graves.
- 1.5.2. En caso de evidenciar defectos Graves, EL CLIENTE tendrá 30 días calendario para subsanarlos.
- 1.5.3. En el caso de defectos Muy Graves se recomienda que, de acuerdo con lo establecido en el marco regulatorio, el equipo quede fuera de servicio y se proceda a la reparación inmediata.



**INSPECTA**  
ORGANISMO DE INSPECCIÓN

- 1.5.4. En caso de incumplimiento de alguno de los plazos citados anteriormente, el equipo deberá ser inspeccionado en su totalidad.
  - 1.5.5. En el caso de que en la visita de cierre de hallazgos de incumplimiento se evidencie que alguno de los hallazgos no fue subsanado con base a lo establecido por el marco regulatorio, INSPECTA generara un informe de inspección con resultado NO CONFORME finalizando la prestación del servicio contratado. En este caso, si se requiere dar conformidad al equipo una nueva oferta comercial deberá ser aceptada.
- 1.6. Asociados a los Soportes Documentales de la Inspección.**
- 1.6.1. INSPECTA emitirá un informe de inspección dentro de los ocho (8) días hábiles posteriores a la inspección. En dicho informe se detallarán los hallazgos de incumplimiento evidenciados.
  - 1.6.2. INSPECTA emitirá el certificado de conformidad correspondiente dentro de los ocho (8) días posteriores a la visita complementaria donde se evidencie el cierre de los hallazgos de incumplimiento. Un ejemplar de dicho certificado será colocado de manera visible en el equipo de acuerdo a la ley.
  - 1.6.3. La vigencia del certificado de conformidad será de un (1) año de acuerdo a la ley siempre y cuando se conserven las condiciones bajo las cuales fue realizada la inspección.
  - 1.6.4. EL CLIENTE deberá gestionar la obtención de un nuevo certificado de conformidad con suficiente antelación a la perdida de vigencia del certificado actual.
  - 1.6.5. INSPECTA declara que el equipo será inspeccionado de acuerdo a la ley. INSPECTA no asumirá responsabilidad ante circunstancias derivadas de la manipulación por parte de personal no autorizado y/o competente, fallas en el mantenimiento, no acatamiento de recomendaciones del fabricante, compañía de mantenimiento u organismo certificador o, errores en protocolos de rescate en caso de emergencia.



**INSPECTA**  
ORGANISMO DE INSPECCIÓN

## **1.7. Quejas y Apelaciones**

1.7.1. EL CLIENTE podrá solicitar que se reconsidere el resultado de la inspección por medio de una apelación, la cual deberá presentarse dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la ejecución de la inspección.

1.7.2. Una copia del procedimiento para Quejas y Apelaciones estará disponible en [www.INSPECTA.com.co](http://www.INSPECTA.com.co), sitio en el cual podrá radicar su inconformidad. Para información sobre canales adicionales de comunicación comuníquese a nuestra línea de servicio al cliente (2) 3876340.

