

	<b>REGLAMENTO DEL SERVICIO DE INSPECCION</b>		
	<b>Fecha de Aprobación:</b> 16/11/2023	<b>Versión:</b> 02	<b>Código:</b> OIN-D-06

1	OBJETIVO .....	2
2	PRESENTACIÓN DE LA UNIDAD INSPECCIÓN.....	2
3	ALCANCE.....	2
4	REFERENCIAS NORMATIVAS.....	2
5	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	3
6	Obligaciones de INSPECER.....	4
7	Derechos de los clientes.....	4
8	Obligaciones de los clientes .....	4
9	Generalidades.....	6
10	Realización de la inspección .....	7
10.1	Aceptación de la oferta.....	7
10.2	Revisión documental .....	8
10.3	Inspección en sitio:.....	8
10.4	Cierre de hallazgos (no conformidades - NC) .....	8
10.5	Cambios en la fecha de Inspección: .....	9
11	Prórroga de plazos. ....	9
12	Certificado de inspección .....	10
13	Inspecciones extraordinarias.....	10
14	Notificación de Cambios por el cliente .....	11
15	Notificación de Cambios INSPECER.....	11
16	Certificado de inspección .....	11
16.1	Condiciones de uso del certificado.....	11
16.2	Vigencia del Certificado de inspección .....	12
17	Quejas y Apelaciones .....	12
18	Confidencialidad .....	12
19	Anexos .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
20.	Control de cambios y aprobación en el documento.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

	<b>REGLAMENTO DEL SERVICIO DE INSPECCION</b>		
	<b>Fecha de Aprobación:</b> 16/11/2023	<b>Versión:</b> 02	<b>Código:</b> OIN-D-06

## 1 OBJETIVO

Este documento describe las reglas para la evaluación de la conformidad mediante inspección, que INSPECER presta a través de la unidad de inspección de INSPECER, con base en los requisitos establecidos en los reglamentos técnicos, los legales y reglamentarios aplicables, de acuerdo con los requisitos de la norma internacional ISO/IEC 17020, así como los que establece el Organismo Nacional De Acreditación De Colombia ONAC.

## 2 PRESENTACIÓN DE LA UNIDAD INSPECCIÓN

La unidad de inspección es una parte definida de la entidad legal INSPECER, por lo que puede ser considerado legalmente responsable de todas sus actividades de inspección

## 3 ALCANCE

Este reglamento hace parte integral del contrato u orden de servicio de evaluación de la conformidad mediante inspección, celebrado con los clientes y INSPECER y establece los derechos y deberes aplicables a las partes, en el marco del código civil colombiano y del subsistema nacional de la calidad de Colombia.

## 4 REFERENCIAS NORMATIVAS

Los documentos citados a continuación son indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias fechadas sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición del documento de referencia (incluyendo cualquier modificación).

- ISO/IEC 17000, Evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales.
- ISO/IEC 17020:2012 Evaluación de la conformidad – Requisitos para la operación de los diversos tipos de organismos que realizan inspección
- ILAC-P15:06/2014 Aplicación de la ISO/IEC 17020:2012 para Acreditación de Organismos de Inspección.
- DECRETO 1595 DE 2015 (agosto 05) por el cual se dictan normas relativas al Subsistema Nacional de la Calidad y se modifica el Capítulo VII y la Sección 1 del Capítulo VIII del Título I de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, Decreto número 1074 de 2015, y se dictan otras disposiciones
- Resolución número 40405 de 2020 del MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA por medio del cual se expide el reglamento técnico aplicable a las estaciones de servicio, plantas de abastecimiento, instalaciones del gran consumidor con instalación fija y tanques de almacenamiento del consumidor final, que sean nuevos o existentes, que almacenen biocombustibles, crudos y/o combustibles líquidos derivados del petróleo, y sus mezclas de los mismos con biocombustibles, excepto GLP.
- Resolución número 40198 de 24 Junio de 2021 del MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA “Por la cual se modifica la Resolución 40408 del 24 de diciembre de 2020 “Por la cual se expide el reglamento técnico aplicable a las Estaciones de Servicio, Plantas de Abastecimiento, Instalaciones del Gran Consumidor con Instalación Fija y Tanques de Almacenamiento del consumidor final, que sean nuevos o existentes, que almacenen biocombustibles, crudos y/o combustibles líquidos derivados del petróleo, y sus mezclas de los mismos con biocombustibles excepto GLP”.

	<b>REGLAMENTO DEL SERVICIO DE INSPECCION</b>		
	<b>Fecha de Aprobación:</b> 16/11/2023	<b>Versión:</b> 02	<b>Código:</b> OIN-D-06

## 5 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones indicados en la Norma ISO/IEC 17000 y en el decreto 1595 de 2015, así como los siguientes:

**Apelación.** solicitud de una persona u organización que proporciona, o que es, el objeto de evaluación de la conformidad a un organismo de evaluación de la conformidad o un organismo de acreditación, para que ese organismo reconsidere la decisión que ha tomado en relación con dicho objeto.

**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.

NOTA 1 La inspección de un proceso puede incluir la inspección de personas, instalaciones, tecnología y metodología.

NOTA 2 Los procedimientos o los esquemas de inspección pueden limitar la inspección a un examen únicamente.

**Inspección (resolución MINMINAS 40405 de 2020).** Examen del diseño de un producto, del producto, proceso o instalación y determinación de su conformidad con requisitos específicos o, sobre la base del juicio profesional, con requisitos generales. En Colombia, la inspección puede desarrollarse respecto de instalaciones, tecnología o métodos.

**Imparcialidad.** objetividad con respecto al resultado de una actividad de evaluación de la conformidad

Nota 1 a la entrada: La objetividad puede entenderse como ausencia de sesgos o libre de conflictos de interés.

Independencia. libertad de una persona u organización con respecto al control o la autoridad de otra persona u organización

**Certificado y/o Informe de Inspección (resolución MINMINAS 40198 de junio 2021).** Documento que emite un organismo de inspección sobre el diseño de un producto, proceso o instalación y determinación de su conformidad con base en los requisitos establecidos en este reglamento técnico sobre la base del juicio profesional, fundamentado en la norma ISO/IEC 17020, o la que modifique, adicione o sustituya, y la legislación vigente.

**Organismo de inspección.** Organismo que realiza la inspección

NOTA Un organismo de inspección puede ser una organización o parte de una organización.

**Procedimiento de evaluación de la conformidad (decreto 1595 de 2015).** Todo procedimiento utilizado, directa o indirectamente, para determinar que se cumplen las prescripciones pertinentes de los reglamentos técnicos o normas.

**Queja.** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación (8.6), presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad (4.6) o a un organismo de acreditación (4.7), relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta

**Reglamento técnico (decreto 1595 de 2015).** Documento en el que se establecen las características de un producto o los procesos y métodos de producción con ellas relacionados, con inclusión de las disposiciones administrativas aplicables y cuya observancia es obligatoria. También puede incluir disposiciones en materia

	<b>REGLAMENTO DEL SERVICIO DE INSPECCION</b>		
	<b>Fecha de Aprobación:</b> 16/11/2023	<b>Versión:</b> 02	<b>Código:</b> OIN-D-06

de terminología, símbolos, embalaje, marcado o etiquetado aplicables a un producto, proceso o método de producción o tratar exclusivamente de ellas.

## 6 Obligaciones de INSPECER

So obligaciones de INSPECER las siguientes

- a) Cumplir con todos los requisitos establecidos por el organismo de acreditación, y poner a su disposición, dentro de los plazos señalados, toda la documentación e información que le sea requerida en el marco de un reglamento técnico.
- b) Declararse impedido cuando se presenten conflictos de interés.
- c) Velar por la idoneidad del personal involucrado en sus actividades.
- d) Utilizar los medios publicitarios para hacer alusión explícita y únicamente en condición de acreditado.
- e) Evitar que Los informes o certificados de inspección se utilicen para dar a entender que un bien, servicio, proceso, sistema o persona está aprobado por un organismo de acreditación.
- f) Administrar de manera estrictamente confidencial, toda la información y documentación obtenida del proceso de evaluación, y a usarlas sólo para los fines pertinentes establecidos por INSPECER, adecuados para la organización empresarial, verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma técnica.
- g) Suministrar los servicios de evaluación y certificación, de acuerdo con los procedimientos internos.
- h) Suministrar al solicitante, cualquier información adicional acerca de la solicitud, proceso de certificación o cualquier información adicional que éste requiera.

## 7 Derechos de los clientes

- a) Que se le realice la inspección de forma independiente e imparcial y de acuerdo con los criterios con los cuales solicita la certificación.
- b) Efectuar solicitud de enmienda, corrección del alcance de la certificación y corrija el certificado, debido a errores en el proceso de impresión o en la inspección, para lo cual podrá solicitar de manera escrita los cambios que considera necesarios.
- c) Realizar quejas o reclamaciones sobre los servicios recibidos y recibir respuesta formal a los mismos
- d) Conocer los informes de las evaluaciones que se le realicen.
- e) Apelar sobre cualquier decisión tomada por INSPECER.

## 8 Obligaciones de los clientes

- a) Cumplir con lo establecido en las resoluciones, decretos y reglamentos aplicables a la inspección.
- b) Pagar dentro de los plazos estipulados, los honorarios y gastos que INSPECER, formule o acuerde con el cliente por las actividades correspondientes al proceso de inspección.
- c) Cumplir con las reglas y procedimientos del servicio de Inspección establecidos por el INSPECER.

	<b>REGLAMENTO DEL SERVICIO DE INSPECCION</b>		
	<b>Fecha de Aprobación:</b> 16/11/2023	<b>Versión:</b> 02	<b>Código:</b> OIN-D-06

- d) Aportar toda la documentación requerida por INSPECER, y permitir el acceso total a las instalaciones para verificar la conformidad con los requisitos establecidos en los reglamentos técnicos y los legales y reglamentarios aplicables. En ningún caso y en ninguna circunstancia INSPECER está obligado a comprobar o verificar la autenticidad de la documentación presentada por la organización. Conforme a su naturaleza corporativa y en virtud del principio de buena fe, INSPECER recibe los documentos por parte de la organización con el único fin de confrontarlos frente a lo establecido en el referencial con base en el cual se otorga la certificación.
- e) Enviar al inspector asignado mediante correo electrónico o por vías tecnológicas existente, la documentación que él (ella) les solicite con una antelación de máximo tres (3) días anteriores a la fecha establecida para la preparación de la inspección.
- f) Permitir el acceso a todas las instalaciones y aportar registros fotográficos y/o la documentación necesaria, al inspector o a la Dirección Técnica de INSPECER durante el proceso de evaluación de la conformidad, con el fin de demostrar el cumplimiento de los requisitos.
- g) Permitir en las actividades inspección, la participación o presencia de observadores por parte del organismo de acreditación o de las personas que así determine INSPECER, los observadores durante el proceso de inspección no deben desarrollar actividades tales como: intervenciones relacionadas con el proceso de evaluación, reporte de no conformidades, toma decisiones relacionadas con los resultados de la inspección, pero podrán firmar si fuese necesario las listas de chequeo y toma de fotografías.
- h) El cliente debe asignar personal del establecimiento a inspeccionar para acompañar la inspección.
- i) Mantener a disposición de INSPECER la información relativa a los requisitos establecidos en los reglamentos técnicos con los respectivos soportes documentales que sustentan La conformidad con los requisitos establecidos en los reglamentos técnicos verificables mediante inspección.
- j) Colaborar con INSPECER y las autoridades competentes en la práctica de pruebas, ensayos o inspecciones que sean solicitados dentro de procesos de control y verificación.
- k) Cesar inmediatamente el uso de toda publicidad que contenga referencia a la condición de certificación cuando ella sea suspendida o retirada. De igual manera, deberá ajustar toda publicidad cuando ello ocurra.
- l) Notificar a INSPECER por cualquier medio ya sea correo certificado, correo electrónico, etc., cualquier cambio en la empresa que se considere puede afectar la relación comercial, dirección de la empresa, cambio de representante legal o cualquier cambio en el objeto de evaluación, cambios en la infraestructura, entre otros, que se realicen después de inspección en sitio y antes de emisión del certificado de inspección.
- m) No utilizar el certificado de inspección de manera tal que desacredite a INSPECER o emitir declaraciones engañosas para los usuarios.
- n) No hacer uso del símbolo del organismo acreditador ONAC, ni en sus instalaciones, ni publicaciones, ni publicidad ni documentos internos o externos de tipo comercial o transaccional, está totalmente prohibido.
- o) Utilizar El informe y/o certificado de inspección solamente para aquellas instalaciones que fueron inspeccionadas.
- p) No hacer ninguna declaración falsa o que pueda generar confusión o engaño respecto del informe y/o certificado de inspección.
- q) Si el cliente suministra copias de los documentos de certificación a otros, los documentos se deben reproducir en su totalidad o según lo especifique el esquema tipo 6 de certificación de INSPECER.

	<b>REGLAMENTO DEL SERVICIO DE INSPECCION</b>		
	<b>Fecha de Aprobación:</b> 16/11/2023	<b>Versión:</b> 02	<b>Código:</b> OIN-D-06

- r) Si hace referencia a su certificación en medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad, el cliente debe cumplir con los requisitos de INSPECER con relación al uso de la marca y la información relacionada con el servicio.
- s) En caso de recibir las quejas en relación con la conformidad de la instalación con los requisitos sobre una instalación declarada como conforme por INSPECER el cliente deberá llevar un registro de estas y el tratamiento dado, y mantener estos registros a disposición de INSPECER.

## 9 Generalidades

- a) Cualquier persona natural o jurídica puede solicitar a INSPECER los servicios de inspección.
- b) INSPECER no realiza tareas de asesoramiento, ni emite juicios con respecto al desarrollo, diseño o fabricación de productos.
- c) El cobro que realiza INSPECER a los clientes es netamente para la prestación del servicio de evaluación de la conformidad, NO para asegurar la compra del certificado. INSPECER es un organismo evaluador de la conformidad y NO una empresa vendedora de CERTIFICADOS.
- d) El tiempo para programar la inspección se dará entre 1 a 10 días, después de haber realizado el pago y de haber firmado oferta y de acuerdo con la disponibilidad del inspector
- e) Las tarifas correspondientes son establecidas y comunicadas para su aceptación, durante el tiempo de vigencia del Certificado. INSPECER podrá abstenerse de entregar el certificado a la organización, en caso de que el cliente no se encuentre totalmente a paz y salvo por otorgamiento, mantenimiento, reactivación o por cualquier otro concepto.
- f) Los tiempos de inspección podrán variar de acuerdo con los procedimientos definidos para cada Tipo de instalación.
- g) El cliente deberá aportar toda la documentación y dar acceso a las instalaciones para verificar la conformidad con los requisitos especificados.
- h) La planificación de actividades en el proceso de Evaluación de la conformidad mediante inspección según las fases o etapas que se indican a continuación de cómo se indica a continuación:
  - Contacto con el cliente.
  - Envío de oferta comercial.
  - Aceptación de la oferta comercial
  - Programación de La inspección
  - Verificación de la documentación
  - Inspección en sitio
  - Presentación de resultados de inspección.
  - Elaboración del informe de inspección
  - Verificación de resultados de la inspección por parte de la dirección técnica INSPECER.
  - Emisión del certificado de inspección
- i) El cliente podrá presentar objeciones a los Inspectores designados siempre y cuando se aporten evidencias que respalden los motivos que pudieran comprometer su independencia e imparcialidad. Estas objeciones se recibirán de forma escrita como respuesta al este correo enviado en la

	<b>REGLAMENTO DEL SERVICIO DE INSPECCION</b>		
	<b>Fecha de Aprobación:</b> 16/11/2023	<b>Versión:</b> 02	<b>Código:</b> OIN-D-06

programación de la inspección, dentro de un plazo máximo de tres (3) días hábiles, posteriores a la fecha de envío de la notificación.

- j) El Representante Legal podrá autorizar a un tercero para que atienda la inspección
- k) La evaluación de la conformidad mediante inspección se realiza garantizando la imparcialidad durante todas las etapas del proceso de inspección. Dentro de estas actividades de la inspección en sitio, se hace reunión de apertura y cierre, evaluación de suficiencia a nivel documental, verificación en sitio de todos y cada uno de los requisitos establecidos en el reglamento técnico y los que se definan como legales o reglamentarios aplicables a la actividad de inspección que se desarrolla.
- l) Una vez realizada la inspección en sitio, el inspector asignado tendrá 10 días hábiles para hacer la entrega del informe de inspección a la dirección técnica.
- m) La dirección técnica podrá solicitar el aporte de evidencias y/o correcciones que estimen necesarias para complementar el informe de inspección o emitir el certificado de inspección, si así se considera necesaria.
- n) En caso de que se reporte hallazgos (no conformidades) el cliente tendrá un plazo máximo de 60 días calendario para solucionar las no conformidades. Si vencido este plazo no se han solucionado las no conformidades, será finalizado el proceso de inspección y se emitirá únicamente el informe de inspección, es decir no se emitirá certificado de inspección.
- o) Cuando se demuestre el cierre de no conformidades el inspector procederá a entregar a Dirección Técnica el informe junto con las evidencias que soportan el cierre solución de las no conformidades.
- p) La Dirección Técnica, tendrá 5 días hábiles para verificar los resultados de la evaluación de la conformidad y confirmar los hallazgos tanto de conformidad como de no conformidad, si existen.
- q) Una vez realizada la revisión del informe y confirmado que la instalación cumple con la totalidad de requisitos se emitirá el certificado de inspección.
- r) Los clientes tendrán a su disposición, a través de la página web: [www.inspcer.com](http://www.inspcer.com) los procedimientos y condiciones generales para el servicio de inspección

## 10 Realización de la inspección

### 10.1 Aceptación de la oferta

- a. En cabeza de los clientes está la facultad de aceptar la oferta técnica comercial para la inspección inicial; en cuanto se dé la aceptación se deberá remitir la respuesta a INSPECER para lo cual el cliente debe cancelar el valor de la certificación según acuerdo comercial; la aceptación o envío de la oferta, se hará conocer vía: correo electrónico, correo certificado, mensajería instantánea. Conocido esto por INSPECER se contacta telefónicamente, vía e-mail o mensajería instantánea con el cliente, con la finalidad de programación del proceso de inspección.
- b. El inspector le informará al cliente qué documentos se requieren;
- c. Confirmado el pago acordado, el área administrativa en conjunto con el área operativa programará la inspección, se realizará la notificación por correo electrónico o personalmente de la fecha y hora de la visita de la inspección.

	<b>REGLAMENTO DEL SERVICIO DE INSPECCION</b>		
	<b>Fecha de Aprobación:</b> 16/11/2023	<b>Versión:</b> 02	<b>Código:</b> OIN-D-06

## 10.2 Revisión documental

- d. El cliente debe enviar o compartir el acceso a la documentación mediante copias simples o documentos escaneados, o ya sea por correo certificado, vía correo electrónico o mensajería instantánea. La finalidad de este es la de verificar el cumplimiento de los requisitos a nivel documental.

## 10.3 Inspección en sitio:

1. Programada la inspección en sitio, ésta se cumplirá de acuerdo con lo estimado en el plan de inspección y la fecha en que se realizará la inspección en sitio. El cliente deberá prestar la colaboración necesaria y pertinente para la satisfactoria realización de la inspección.
2. Podrá presentar objeciones a los integrantes del equipo de inspección, siempre y cuando existan razones que pudieran comprometer la independencia e imparcialidad de alguno de los miembros, estas objeciones se recibirán de forma escrita como respuesta al correo que INSPECER le envía al cliente, sustentando las razones de su objeción, dentro de un plazo máximo de cinco (3) días hábiles, posteriores a la fecha de envío la notificación de programación de la visita de inspección.
3. Al iniciar la inspección en sitio, se hace reunión de apertura y cierre, y se informan los resultados de la evaluación documental y de las instalaciones.
4. En sitio se verifican los requisitos de acuerdo con el reglamento técnico correspondiente.
5. Si el inspector lo considera podrá realizar la verificación documental en sitio y continuará con la inspección física de las instalaciones, incluidos los requisitos de infraestructura apoyado en los registros fotográficos necesarios.
6. La verificación de los requisitos que debe cumplir la infraestructura y los equipos debe realizarse de manera segura. Para ello, el inspector previamente realizar un Análisis de riesgos para ejecutar la inspección y define los controles necesarios.
7. En la inspección en sitio se diligencian las listas de chequeo y registros la evidencias que permiten demostrar la conformidad. Las listas de chequeo contienen los requisitos definidos en el reglamento técnico y los legales aplicables.
8. Al final de la inspección en sitio, el inspector presenta el reporte general de la inspección con las conclusiones y hallazgos, incluidas las NO CONFORMIDADES, si existen.
9. En caso de reportarse NO CONFORMIDADES y se registra y reportan para aceptación del cliente, indicando el tiempo para el cierre de estas. Se entiende que el cliente está obligado a mantener las condiciones en las cuales se verifico la conformidad, y en caso de cambios deben cumplir igualmente con todas las condiciones e informar dichos cambios a INSPECER si aún no se ha emitido el certificado de inspección.
10. El certificado de inspección no será emitido hasta tanto la totalidad de las “No Conformidades” reportadas, hayan sido solucionadas o resueltas.

## 10.4 Cierre de hallazgos (no conformidades - NC)

11. El tiempo máximo para el cierre de los hallazgos “No Conformidades” en caso de presentarse, es de 2 meses calendario. Las correcciones se podrán evaluar por una sola ocasión, mediante inspección complementaria

	<b>REGLAMENTO DEL SERVICIO DE INSPECCION</b>		
	<b>Fecha de Aprobación:</b> 16/11/2023	<b>Versión:</b> 02	<b>Código:</b> OIN-D-06

12. Las inspecciones extraordinarias o complementarias por conceptos diferentes al cierre de no conformidades tendrán un costo adicional, el cual asumirá en su totalidad el cliente.

INSPECER tiene autonomía para notificar el estado del certificado a los entes competentes y a las autoridades que lo requieran.

Cuando el cliente no solucione las no conformidades se entrega el informe de inspección con el concepto por el cual no se emite certificado de conformidad, en este caso por no haber corregido las conformidades en los términos y/o plazos establecidos "

## 10.5 Cambios en la fecha de Inspección:

INSPECER podrá realizar cambios en la fecha de programación para la inspección en los siguientes casos:

- Cuando en la planeación operativa considere afectación en la disponibilidad de Inspectores.
- Cuando se presenten situaciones de orden público.
- En situaciones donde el inspector no puede estar presente en el sitio de la inspección, debido a restricciones de seguridad, pandemias, movilidad restringida decretada por el gobierno nacional, o restricciones de viaje.
- Cualquier otra causa demostrable que impida dar cumplimiento a las visitas
- Por calamidad del inspector asignado
- Por fuerza mayor

Por solicitud del cliente en los siguientes casos:

- Viajes inesperados o urgentes del encargado del establecimiento a inspeccionar que recibe la visita
- Cuando la persona encargada del establecimiento a inspeccionar de recibir la visita sufra una calamidad.
- En el caso que el cliente conteste favorablemente dentro de los 3 días de plazo estipulados para dar respuesta del comunicado de suspensión, se dará la prórroga correspondiente entre la fecha de la nueva programación, pago, cierre de no conformidades, entre otras sea el caso.

En estos casos INSPECER podrá anticipar o posponer la inspección en un tiempo prudente donde se den las condiciones favorables para la realización de la inspección, y se debe considerar la fecha de vencimiento del certificado de inspección y/o plazo para la solución de no conformidades.

## 11 Prórroga de plazos.

Cuando no se pueda realizar la inspección en las fechas estipuladas, o se dificulte culminar el proceso en los tiempos reglamentados INSPECER podrá ampliar el plazo concedido, en casos tales como:

- 1) Circular de algún ente regulador como los diferentes Ministerios y SIC, donde especifiquen plazos en el cumplimiento de la normatividad.
- 2) Respuestas de los Ente regulador ante consultas del INSPECER para otorgar plazos.

	<b>REGLAMENTO DEL SERVICIO DE INSPECCION</b>		
	<b>Fecha de Aprobación:</b> 16/11/2023	<b>Versión:</b> 02	<b>Código:</b> OIN-D-06

- 3) Por razones de fuerza mayor debidamente justificadas por causa o por ocasión de medidas gubernamentales, o restricciones a nivel de mercado de movilidad por disposiciones del país en general, siempre de forma acorde a lo que establezca las autoridades reglamentarias, y esta decisión sea aprobada por la Dirección Técnica, quien deberá tomar y comunicar la decisión respectiva.

**NOTA:** Se debe de dejar evidencia por parte de los entes reguladores para los anteriores casos, se informará al Ministerio de Minas y Energía por medio de comunicado el estado de las estaciones que se acogen a los plazos otorgados por el ente regulador.

Cuando no se puedan dar por solucionadas las No conformidades en el plazo inicial se podrá ampliar el plazo en 60 días más, en los casos en que el cliente exprese mediante evidencia objetiva, que no ha sido posible, debido a:

- Paro Nacional prolongado.
- Situaciones de restricciones de seguridad, pandemias o restricciones de viaje.
- Cualquier otra causa demostrable que impida dar cumplimiento a la no conformidad y que esta no dependa del propietario.

Nota: Este tiempo de plazo y/o extensión se podrá reducir cuando la situación inicial que lo causo ya no exista o la misma situación lo permita.

## 12 Certificado de inspección

- 1) Para la emisión del certificado de inspecciones es imprescindible que durante la inspección se confirme el cumplimiento de todos los requisitos especificados en el reglamento técnico y los legales o reglamentarios aplicables a la inspección.
- 2) Si no se reportan hallazgos (No Conformidades), el inspector elabora el informe de inspección y lo presenta a la dirección técnica para su análisis y aprobación. Cumpliéndose los requisitos indicados, será emitido el certificado de inspección.
- 3) Si se reportan hallazgos (No Conformidades) y éstas no son solucionadas o cerradas en el plazo previsto, no se emitirá el certificado de inspección.

## 13 Inspecciones extraordinarias

INSPECER, podrá realizar inspecciones extraordinarias cuando se presente alguna o varias de las siguientes situaciones:

- 1) Quejas o reclamos de los consumidores o de otras partes interesadas que afecten gravemente la confianza en la certificación emitida.
- 2) Quejas, investigaciones o sanciones de la autoridad competente que afecten gravemente la confianza en la certificación emitida.
- 3) Por solicitud sustentada del cliente certificado.
- 4) Cuando se considere necesario para el cierre de alguna no conformidad.
- 5) El costo de estas inspecciones debe ser asumidas por el cliente, de acuerdo con la duración de estas.,

	<b>REGLAMENTO DEL SERVICIO DE INSPECCION</b>		
	<b>Fecha de Aprobación:</b> 16/11/2023	<b>Versión:</b> 02	<b>Código:</b> OIN-D-06

## 14 Notificación de Cambios por el cliente

El cliente debe informar al cliente a INSPECER los siguientes cambios, si estos se realizan antes de la emisión del informe o del certificado de inspección:

1. Cambios físicos (de infraestructura) del establecimiento de comercio.
2. Cambio de representante legal.
3. Cambio de domicilio del establecimiento de comercio.
4. Cambio del alcance de la certificación.
5. Cambio de personería Jurídica
7. Cambios en la cámara de comercio que afecten el certificado.

El cliente deberá notificar estos cambios a INSPECER, a la mayor brevedad con el fin de no afectar el estado de su certificación.

## 15 Notificación de Cambios INSPECER

1. Cambios en las Reglas de inspección
2. Cambios en la normatividad legal aplicable al servicio de inspección.
3. Cambios en la documentación a exigir a los clientes.

En este caso, INSPECER notificará de los cambios a sus clientes, quienes deben emprender las acciones requeridas para su implementación.

## 16 Certificado de inspección

### 16.1 Condiciones de uso del certificado

- El titular de la certificación sólo podrá utilizar el certificado de inspección, cuando se cumple con lo definido en el documento OIN-D-13 - Reglamento de uso del certificado de inspección.
- El cliente no utilizará el certificado de manera que ocasione mala reputación para el organismo de certificación INSPECER.
- Inmediatamente después de suspender, retirar o finalizar la certificación que otorga INSPECER el cliente tendrá que dejar de utilizar todo el material publicitario que contenga alguna referencia a ella.
- INSPECER, realiza todas las modificaciones necesarias en los documentos formales de la certificación, la información pública, las autorizaciones para el uso de las marcas, etc. con el fin de garantizar que existen todas las indicaciones correspondiente
- es que el servicio sigue estando certificado.

	<b>REGLAMENTO DEL SERVICIO DE INSPECCION</b>		
	<b>Fecha de Aprobación:</b> 16/11/2023	<b>Versión:</b> 02	<b>Código:</b> OIN-D-06

## 16.2 Vigencia del Certificado de inspección

*El certificado de inspección otorgado por INSPECER es vigente al momento de la inspección a partir de la fecha de emisión conforme a lo establecido en el reglamento técnico vigente.*

Por tal motivo es obligación del cliente como titular del certificado estar atentos a la oportuna ejecución de la inspección para dar cumplimiento a previsto por las autoridades reglamentarias.

## 17 Quejas y Apelaciones

La atención de apelaciones no dará lugar a ninguna acción discriminatoria.

El cliente tiene derecho a presentar quejas o apelaciones, siempre y cuando éstas sean sobre el alcance certificado; En la página web [www.inspecer.com](http://www.inspecer.com), se mantiene a disposición el proceso y el formato Quejas y apelaciones, que una vez diligenciado debe ser enviado a INSPECER al correo electrónico [gerencia@inspecer.com](mailto:gerencia@inspecer.com) quien será encargado de darle el trámite necesario.

## 18 Confidencialidad

La documentación recopilada en el proceso de inspección tiene carácter confidencial y está protegida por las políticas de confidencialidad de INSPECER, sin embargo la información podrá ser revelada a los entes competentes en procesos de investigación de las autoridades nacionales o territoriales, previa notificación al titular del certificado de inspección.

Adicionalmente Inspecer es responsable en el marco de compromisos legalmente ejecutables que se deriven de la aceptación de la oferta de servicio; de gestionar de forma confidencial toda la información obtenida o generada durante la realización de las actividades de inspección. Inspecer informara al cliente con antelación, qué información tiene intención de hacer pública, a excepción de la información que el cliente ponga a disposición del público, o cuando haya sido acordado entre Inspecer y el cliente (por ejemplo, con el fin de responder a quejas), toda otra información será considerada información confidencial; o cuando Inspecer deba por ley divulgar información confidencial por lo cual se entiende autorizado por el cliente al aceptar la oferta y en todo caso inspecer informara al cliente acerca de la información proporcionada, salvo que esté prohibido por ley.