

1. OBJETIVO

Establecer las condiciones y requerimientos generales de prestación del servicio por los cuales APE INSPECCIONES S.A.S., realiza las actividades de inspección de los sistemas de transporte vertical, de acuerdo con los requisitos establecidos en la norma **ISO/IEC 17020 EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD – REQUISITOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE DIFERENTES TIPOS DE ORGANISMOS QUE REALIZAN INSPECCIÓN** y el **ILAC P15 DOCUMENTO OBLIGATORIO DE ILAC PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO/IEC 17020 PARA LA ACREDITACIÓN DE ORGANISMOS DE INSPECCIÓN**.

2. ALCANCE

El reglamento de inspección, es aplicable para todos los procesos de la organización que permitan caracterizar la prestación del servicio de inspección de los sistemas de transporte vertical (Ascensores electromecánicos e hidráulicos y escaleras mecánicas), definiendo los derechos y deberes del cliente y de APE INSPECCIONES S.A.S., como organismo de inspección, el alcance del reglamento se caracteriza de la siguiente manera:

CODIGO AMBITO DE INSPECCIÓN	ACTIVIDAD DE INSPECCION	DOCUMENTO NORMATIVO	TIPO DE ORGANISMO DE INSPECCION
9	Ascensores Electro – Mecánicos e Hidráulicos	NTC – 5926-1:2021; Revisión técnico-mecánica de sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas. Parte 1 Ascensores electromecánicos e hidráulicos.	A
9	Escaleras Mecánicas y Andenes Móviles.	NTC – 5926-2:2012; Criterios para las inspecciones de ascensores, escaleras mecánicas, andenes móviles y puertas eléctricas. Parte 2 Escaleras mecánicas y andenes móviles.	A

Tabla 1 Alcance APE INSPECCIONES S.A.S.,

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

- **INSPECCIÓN:** Examen de un objeto de evaluación de la conformidad y determinación de su conformidad con los requisitos detallados o, sobre la base del juicio profesional, con los requisitos generales
- **PRODUCTO:** Resultado de un proceso, la mayoría de los productos contienen elementos que pertenecen a diferentes categorías genéricas de productos. La denominación del producto en cada caso como servicio, software, hardware o material procesado depende del elemento dominante.
- **PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **SERVICIO:** Resultado de al menos una actividad realizada necesariamente en la interfaz entre el proveedor y el cliente que generalmente es intangible.

- **ORGANISMO DE INSPECCION:** Organismo que realiza la inspección, puede ser una organización o parte de una organización.
- **SISTEMA DE INSPECCION:** Reglas, procedimientos y gestión para realizar la inspección.
- **ESQUEMA DE INSPECCION - SISTEMA DE INSPECCION:** Al que se aplican los mismos requisitos especificados, reglas específicas y procedimientos.
- **EXPERTO TECNICO:** Persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor.
- **OBSERVADOR:** Persona que acompaña al equipo al equipo auditor, pero no actúa como un auditor.
- **CLIENTE:** Organización o persona que solicita una auditoria de acuerdo con el esquema y alcance acreditado.
- **CONFIDENCIALIDAD:** Con excepción de la información que el cliente pone a disposición del público, o cuando existe acuerdo entre el organismo de certificación y el cliente (Por ejemplo, con fines de responder a las quejas), toda la otra información que no sea de dominio público se considera información privada y se debe considerar confidencial para ambas partes.
- **DEPENDENCIA:** Relación entre uno o más individuos, entidades y objetos en los que uno o algunos necesitan de las atenciones, características o especificaciones de los otros para existir, funcionar, o hacer la tarea para la que fueron concebidos o creados.
- **IMPARCIALIDAD:** Presencia de objetividad, Objetividad significa que no existen conflictos de intereses o que se han resuelto a fin de no influir negativamente en las actividades posteriores el organismo de inspección.
- **INDEPENDENCIA:** Libertad de una persona u organización con respecto al control o la autoridad de otra persona u organización.
- **QUEJA:** Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de inspección, relacionada con las actividades de dicho organismo para la que se espera una respuesta.
- **APELACIÓN:** Solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomo en relación con dicho ítem
- **RIESGO:** Efecto de la incertidumbre.
- **ENVALUACION DE LA CONFORMIDAD:** Demostración de que se cumplen con los requisitos especificados,
- **REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **SISTEMA DE GESTION:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.
- **EFICACIA:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

4. SISTEMA Y CONDICIONES GENERALES DE LA INSPECCIÓN DE LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL

Al realizar las inspecciones de los sistemas de transporte vertical, se desarrolla un sistema de inspección que indica las normas, especificaciones técnicas, reglas, procedimientos e instructivos asociados a la inspección, ya sea para los Ascensores Electro – Mecánicos e Hidráulicos y las Escaleras Mecánicas y Andenes Móviles. El desarrollo de estas actividades está a cargo del director técnico y el coordinador de calidad del organismo de inspección

5. PROCEDIMIENTO PARA LA INSPECCIÓN.

De acuerdo con los lineamientos establecidos por parte de APE INSPECCIONES S.A.S., como organismo de inspección de tipo A, se plantean los requisitos requeridos de acuerdo con la normatividad aplicable para la prestación del servicio, caracterizándolo de la siguiente manera:

- **SOLICITUD DE ORDEN DE SERVICIO:** El organismo de inspección, podrá a disposición de los clientes el formato **GCOM-FR-01 – SOLICITUD DE ORDEN DE SERVICIO**, en este formato los clientes podrán registrar los datos generales y específicos del equipo a inspeccionar, de tal manera que se pueda tener la información requerida por el organismo para cotizar el servicio; este formato es aplicable para la inspección de los ascensores Electro – Mecánicos e Hidráulicos y las Escaleras Mecánicas y Andenes Móviles bajo las normas NTC – 5926-1:2021; Revisión técnico-mecánica de sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas. Parte 1 Ascensores electromecánicos e hidráulicos y NTC – 5926-2:2012; Criterios para las inspecciones de ascensores, escaleras mecánicas, andenes móviles y puertas eléctricas. Parte 2 Escaleras mecánicas y andenes móviles respectivamente.
- **COTIZACIÓN DE ORDEN DE SERVICIO:** El organismo de inspección, realizara la evaluación de la información suministrada por parte del cliente en el formato **GCOM-FR-01 – SOLICITUD DE ORDEN DE SERVICIO**, al realizar la evaluación se realizará la cotización de la orden del servicio, esta cotización se entregará al cliente por medio del formato **GCOM-FR-02 COTIZACIÓN DE ORDEN DE SERVICIO**, para que sea firmado por el cliente como aceptación de la cotización emitida por parte del organismo; en este formato, se incluyen los datos generales de la inspección, la descripción del servicio, alcance, actividad de inspección, tiempo de inspección, costo del servicio y requisitos de la inspección.
- **ENVIÓ DE DOCUMENTACIÓN COMERCIAL DE LA INSPECCIÓN:** Una vez que el cliente realice la firma del formato **GCOM-FR-02 COTIZACIÓN DE ORDEN DE SERVICIO**, se entenderá que la cotización fue aceptada por el cliente y se da continuidad con el proceso de la inspección, el organismo de inspección, enviara al cliente los documentos: **GCOM-FR-04 CONTRATO DE INSPECCIÓN DE LOS SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL**, **INSP-RG-01 REGLAMENTO DE INSPECCIÓN**, **DEST-MAN-02 MANUAL DE IMAGEN**, los cuales deben ser firmados por parte del cliente y los **INSP-MAN-01 MANUAL DE SEGURIDAD DE INSPECCIÓN**, **INSP-MAN-02 MANUAL DE REQUISITOS PARA INSPECCIÓN** los cuales deben ser tenidos en cuenta en el momento de la inspección.
- **PROGRAMACIÓN DEL SERVICIO DE INSPECCIÓN:** Al momento de coordinar las condiciones comerciales de la inspección, se realizará la programación del servicio de inspección, esta actividad se documentará a través del formato **INSP-FR-01 PROGRAMACIÓN DE INSPECCIÓN** e incluirá:
 - ITEM
 - NO. DE ORDEN DE SERVICIO
 - TIPO DE ORGANISMO DE INSPECCIÓN
 - NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN INSPECCIONADA
 - FECHA DE PROGRAMACIÓN
 - FECHA DE VENCIMIENTO
 - FECHA DE ENTREGA DE INFORMES
 - TIPO DE SERVICIO INSPECCIONADO (ASCENSORES ELECTROMECAÑICOS E HIDRÁULICOS, ESCALERAS MECÁNICAS Y ANDENES MÓVILES)

- NOMBRE DE LA EMPRESA DE MANTENIMIENTO.
- INSPECTOR SELECCIONADO
- HORA DE INICIO Y FINALIZACIÓN DE LA INSPECCIÓN.
- OBSERVACIONES QUE SE REQUIERAN.

Cuando se tenga la información de la inspección y se realice la programación de la misma, será comunicada al cliente por medio de un correo electrónico y comunicación telefónica, de tal manera que se permita confirmar la inspección que se va a ejecutar.

EJECUCIÓN DE LA INSPECCIÓN: Cuando ya se tenga la confirmación de la programación, se procederá a realizarla en las instalaciones del equipo, ya sea para la inspección de los ascensores Electro – Mecánicos e Hidráulicos y las Escaleras Mecánicas y Andenes Móviles bajo las normas NTC – 5926-1:2021; Revisión técnico-mecánica de sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas. Parte 1 Ascensores electromecánicos e hidráulicos y NTC – 5926-2:2012; Criterios para las inspecciones de ascensores, escaleras mecánicas, andenes móviles y puertas eléctricas. Parte 2 Escaleras mecánicas y andenes móviles respectivamente, las actividades de la inspección se caracterizan así:

- **REUNIÓN DE APERTURA:** La reunión de apertura se realizará al iniciar el proceso de inspección y se documentara a través del formato **INSP-FR-08 ACTA DE APERTURA Y CIERRE DE INSPECCIÓN**, este formato contiene los datos generales de la inspección, se tratarán los siguientes ítems por parte del inspector de **APE INSPECCIONES S.A.S.**,
 - Presentación del equipo de inspección, empresa de mantenimiento y administración del equipo.
 - Presentación de **A.P.E INSPECCIONES S.A.S.**, y sus servicios.
 - Divulgación de canales de comunicación.
 - Confirmación de alcance y criterios de la inspección.
 - Métodos y procedimientos a utilizar para llevar a cabo la inspección.
 - Información acerca de los motivos por los cuales la inspección puede darse por terminada.
 - Información para dar tratamiento a los defectos encontrados durante la inspección.
 - Información de los deberes y derechos de la organización y del cliente.
 - Información asociada al procedimiento para presentar quejas o apelaciones.
 - Información de los equipos utilizados para la inspección.
 - Evaluación preliminar para dar inicio a la inspección. (En cumplimiento al Anexo 1 del INSP-FR-08)
 - Oportunidad de hacer preguntas para resolver dudas e inquietudes.

Una vez que se traten los ítems de la inspección, se debe realizar el registro de asistencia del personal y tener en cuenta las condiciones establecidas en el **ANEXO 1 del INSP-FR-08 ACTA DE APERTURA Y CIERRE DE INSPECCIÓN** en relación a la validación de los equipos utilizados para realizar la inspección (En el que se validara si los equipos cumplen con los requisitos para realizar la inspección), la declaración de conflicto de intereses e imparcialidad por parte del inspector y la validación de los ítems a evaluar previamente para verificar si se puede realizar o no la inspección en cuestión de los requisitos requeridos para la inspección y los elementos de protección personal y seguridad de la inspección.

NOTA: En el caso de que no se cuenten con las condiciones requeridas por **APE INSPECCIONES S.A.S.**, para realizar la inspección, se reprogramara hasta que el cliente garantice que cuenta con los requisitos necesarios para iniciar el proceso.

- **INSPECCIÓN:** Una vez se hayan realizado las verificaciones iniciales para determinar si se puede realizar o no la inspección, el inspector procede a realizar la verificación de cada uno de los requisitos aplicables para la inspección de los ascensores Electro – Mecánicos e Hidráulicos y las Escaleras Mecánicas y Andenes Móviles bajo las normas NTC – 5926-1:2021; Revisión técnico-mecánica de sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas. Parte 1 Ascensores electromecánicos e hidráulicos y NTC – 5926-2:2012; Criterios para las inspecciones de ascensores, escaleras mecánicas, andenes móviles y puertas eléctricas. Parte 2 Escaleras mecánicas y andenes móviles respectivamente, la verificación de requisitos será documentada a través de los formatos **INSP-FR-02 INFORME DE INSPECCIÓN DE ASCENSORES ELECTROMECAÑICOS E HIDRÁULICOS** e **INSP-FR-03 INFORME DE INSPECCIÓN DE ESCALERAS MECÁNICAS Y ANDENES MÓVILES**, en este caso el inspector deberá registrar el cumplimiento (Sin defectos) o incumplimiento (Con defectos) de los requisitos establecidos y caracterizar si son leves, graves o muy graves, dejando la respectiva observación en el informe, se documentaran los resultados generales de la inspección y serán firmados por las partes interesadas, el inspector debe dejar el registro fotográfico requerido como soporte de las actividades de inspección que fueron realizadas; en el caso que se presenten defectos, ya sean leves, graves o muy graves, se deberán documentar a través de los formatos **INSP-FR-05 INFORME DE HALLAZGOS DE INSPECCIÓN DE ASCENSORES ELECTROMECAÑICOS E HIDRÁULICOS** e **INSP-FR-06 INFORME DE HALLAZGOS DE INSPECCIÓN DE ESCALERAS MECÁNICAS Y ANDENES MÓVILES.**, documentando las observaciones del defecto, este informe debe ser firmado por las partes interesadas como aceptación del mismo.
- **REUNIÓN DE CIERRE:** Se dan a conocer los resultados finales de la inspección al dueño o administrador del equipo, a la empresa de mantenimiento y demás partes interesadas del proceso, esta reunión dará cumplimiento con los ítems establecidos en el **INSP-FR-08 ACTA DE APERTURA Y CIERRE DE INSPECCIÓN.**

NOTA 1: El inspector designado por **APE INSPECCIONES S.A.S.**, tiene un plazo máximo de 3 días para realizar la entrega de los **INSP-FR-05 INFORME DE HALLAZGOS DE INSPECCIÓN DE ASCENSORES ELECTROMECAÑICOS E HIDRÁULICOS** e **INSP-FR-06 INFORME DE HALLAZGOS DE INSPECCIÓN DE ESCALERAS MECÁNICAS Y ANDENES MÓVILES.**, al cliente si se llegan a presentar defectos, ya sean leves, graves o muy graves.

NOTA 2: El inspector designado por parte de **APE INSPECCIONES S.A.S.**, tiene un plazo máximo de 5 días hábiles para realizar la entrega del informe de inspección al director técnico del organismo si no se presentaron defectos, con el fin de realizar la respectiva revisión y ratificación de la inspección.

NOTA 3: El organismo de inspección cuenta con 5 días hábiles para realizar la entrega del informe final al cliente, si no se presentaron defectos ni correcciones en las actividades realizadas por el inspector del organismo.

NOTA 4: Si se presentan defectos ya sean leves, graves o muy graves en la inspección de los ascensores electromecánicos e hidráulicos, los plazos de corrección deben ser establecidos por la autoridad competente, en caso de no ser definidos, estos deben ser de máximo 90

días, en caso de que se venza el plazo y no se hayan subsanado las no conformidades se debe realizar de nuevo la totalidad de la inspección.

NOTA 5: Si se presentan 10 o más defectos leves en la inspección de las escaleras mecánicas y andenes móviles, se debe considerar esta situación como un defecto grave, el plazo máximo de reparación de los defectos leves debería ser de 180 días calendario, al cumplirse este periodo se debería realizar una nueva inspección y si no se han subsanado los defectos leves se pasaría a condición de dictamen de no cumplimiento y se debería suspender el funcionamiento de la escalera o andén móvil.

NOTA 6: Si se presentan defectos graves en la inspección de las escaleras mecánicas y andenes móviles, el plazo máximo de reparación de estos defectos debe ser de 30 días calendario, al cumplirse este periodo se debería realizar una nueva inspección y si no se han subsanado los defectos graves se pasaría a condición de dictamen de no cumplimiento y se debería suspender el funcionamiento de la escalera o andén móvil.

NOTA 7: Si se presentan defectos muy graves en la inspección de las escaleras mecánicas y andenes móviles, se da origen a un dictamen de no cumplimiento y se debería dejar la escalera mecánica y/o el andén móvil fuera de servicio.

- **CERTIFICADO DE INSPECCIÓN:** Al culminar el proceso de inspección y si no se presentaron defectos o se subsanaron los defectos encontrados. se emitirá al equipo inspeccionado un certificado, el cual incluye la identificación del organismo emisor, la identificación única y la fecha de emisión, la fecha o las fechas de inspección, la identificación del ítem o ítems inspeccionados, la firma u otra indicación de aprobación proporcionada por el personal autorizada, una declaración de conformidad cuando corresponda, los resultados de la inspección si no se documentan en los formatos establecidos por parte de **APE INSPECCIONES S.A.S.**, este certificado será entregado al cliente junto con el informe final en un plazo no mayor a 5 días hábiles después de validar que el equipo cumple apropiadamente con los requisitos establecidos.
- **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Al finalizar el proceso y entregar el certificado de inspección al cliente, se realizará la evaluación del área comercial y de programación y de prestación del servicio de inspección a través del diligenciamiento del **GCOM-FR-03 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**. Definiendo estos resultados como indicadores asociados al cumplimiento de objetivos.

6. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS A LA IMPARCIALIDAD.

El organismo de inspección debe ser responsable de la imparcialidad de sus actividades de inspección ya que no debe permitir que presiones comerciales, financieras o de otra índole comprometan la imparcialidad, por esta razón, el organismo de inspección debe identificar de manera continua los riesgos a la imparcialidad, incluyendo aquellos que son derivados de sus actividades, sus relaciones o las relaciones de su personal, razón por la cual se cuenta con los siguientes documentos para la identificación de riesgos a la imparcialidad y sus conclusiones:

- DEST-PC-07 Procedimiento de gestión del riesgo.
- DEST-FR-13 Matriz de riesgos

El proceso de identificación de riesgos a la imparcialidad y sus conclusiones se materializa a través del DEST-PC-07 Procedimiento de gestión del riesgo planteando las siguientes condiciones generales y actividades de gestión del riesgo:

CONDICIONES GENERALES

- Se dispondrá de la matriz de riesgos como herramienta de control y seguimiento de los riesgos a la imparcialidad que se puedan presentar en la organización.
- La matriz de riesgos se mantendrá debidamente actualizada incluyendo los riesgos que se presenten en cuestión de imparcialidad, su valoración, frecuencia, oportunidad e impacto y las causas del suceso, tomando en cuenta las medidas adoptadas para dar tratamiento y mitigar al riesgo, la responsabilidad y su evidencia objetiva.
- El análisis de riesgos a la imparcialidad de **A.P.E INSPECCIONES S.A.S.**, se basa principalmente en:
 - Las relaciones de **A.P.E INSPECCIONES S.A.S.**, como Organismo de Inspección con otras entidades tales como: Organismos reguladores, autoridades gubernamentales, organismos de vigilancia y control, organismos de Acreditación, proveedores y fabricantes de sistemas de transporte vertical y clientes de la inspección.
 - **A.P.E INSPECCIONES S.A.S.**, deberá identificar de manera continua los riesgos a su imparcialidad, estos deben incluir los riesgos derivados de sus actividades o de sus relaciones o de las relaciones de su personal
 - Las relaciones del personal de **A.P.E INSPECCIONES S.A.S.**, con las entidades indicadas anteriormente o el personal de dichas entidades.
 - La identificación de los riesgos a la imparcialidad que se pueden originar de las relaciones antes mencionadas.
 - Las actividades económicas o servicios de inspección o de otra índole que desarrolle **A.P.E INSPECCIONES S.A.S.**,
 - Si se identifica un riesgo para la imparcialidad el organismo de inspección debe ser capaz de demostrar cómo se elimina o minimiza dicho riesgo.
 - **A.P.E INSPECCIONES S.A.S.**, dispondrá de una alta dirección comprometida con la imparcialidad.
- La matriz de riesgos será puesta a consideración por gerente, director técnico y coordinador de calidad para su respectivo análisis y validación de su eficiencia, cubrimiento y eficacia de las medidas adoptadas para dar tratamiento y mitigar el riesgo establecido.
- La matriz de riesgos se debe revisar y actualizar semestralmente y cada vez que:
 - Siempre que se materialice un riesgo.
 - Se desarrollen nuevos servicios para actividades de inspección.
 - Se genere un cambio en la estructura organizacional.

ACTIVIDADES DE GESTION DEL RIESGO

- Elaborar o actualizar la matriz de riesgos de acuerdo con los requerimientos establecidos.
- Convocar a reunión al comité de partes interesadas esta actividad se puede realizar de manera ordinaria o extraordinaria según se requiera.
- Revisar la matriz de riesgos para confirmar que incluya un análisis sistemático de las actividades, de las relaciones de **A.P.E INSPECCIONES S.A.S.**, y de las relaciones del personal

- involucrado en las actividades de inspección con entidades privadas o gubernamentales que pudieran significar una amenaza a la imparcialidad.
- Formular observaciones sobre los riesgos identificados, su valoración o las medidas adoptadas si el comité de partes interesadas considera que las acciones tomadas son ineficaces.
 - Exigir y evaluar evidencias de la eficacia en la implementación de los controles adoptados para el tratamiento de los riesgos de la organización.
 - Solicitar la actualización de la matriz de riesgo cuando se identifique un nuevo riesgo a la imparcialidad.
 - Elaborar la recalificación de la matriz de riesgo teniendo en cuenta los siguientes aspectos:
 - Los controles ya implementados en la matriz identificando si en los casos actuales ha sido eficiente el control asignado o si es necesario uno nuevo, dando una nueva calificación.
 - Verificar la frecuencia del riesgo.
 - Revisar el nivel de oportunidad de los casos actuales que se plantean en la matriz de riesgos generando así una nueva calificación con base a los resultados de comparación.
 - Recalificar la Matriz de riesgos cada vez que es actualizada con base a la aplicación de los controles implementados y las observaciones del gerente, director técnico y coordinador de calidad.
 - La vigencia de los riesgos, varía según la periodicidad, la frecuencia o el nivel de ocurrencia de este mismo, de esta manera el control debe estar enfocado a la revisión periódica de los mismos para que cuando se repitan se pueda tener el control del riesgo y el impacto de este no sea representativo para la organización.
 - El periodo de revisión de la matriz de riesgos será cada 6 meses o siempre que se presente una condición que pueda ocasionar un riesgo para la organización.

7. QUEJAS Y APELACIONES

El inspector del organismo de inspección debe informar al cliente en la reunión de apertura y cierre que puede presentar quejas o apelaciones durante el proceso de inspección, registrando en el formato **DEST-FR-09 QUEJAS Y APELACIONES** la situación presentada y enviando al correo electrónico info@apeinspecciones.com en un plazo máximo de 15 días calendario luego de finalizar el proceso de inspección y certificación, una vez sea recibida la queja o apelación, el asistente administrativo será el encargado de la recepción de la queja o apelación y tendrá un plazo máximo de 1 día hábil después de la recepción del correo electrónico con el formato de quejas y apelaciones debidamente diligenciado para comunicarlo al coordinador de calidad, se dará el tratamiento requerido a la queja o apelación que se haya presentado de acuerdo con las condiciones establecidas en el **DEST-PC-04 PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES**, El personal a cargo de implementar las acciones de seguimiento para dar solución a la queja o apelación tendrá un plazo máximo de 30 días calendario para dar solución a esta y notificarla a quien registra la queja o apelación para determinar la eficacia de la implementación.

NOTA 1: Los tiempos máximos que tiene el cliente para interponer una queja o apelación ya sea durante la ejecución del proceso de inspección o sobre la determinación de defectos resultantes en la inspección, estos tiempos se caracterizan de la siguiente manera:

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO (DIAS)														
	3	6	9	1 2	1 5	1 8	2 1	2 4	2 7	3 0	3 3	3 6	3 9	4 2	4 5
Plazo máximo que tiene el cliente para interponer una acción de queja o apelación por alguna inconformidad que se haya presentado durante la ejecución de la inspección.															
Plazo máximo que tiene el organismo de inspección para dar respuesta a la queja o apelación interpuesta por el cliente.															
Plazo máximo que tiene el cliente para interponer una acción de queja o apelación por alguna inconformidad que se haya presentado luego de la declaración de defectos resultantes del proceso de inspección o actividades asociadas.															
Plazo máximo que tiene el comité de certificación para dar respuesta a la queja o apelación interpuesta por el cliente.															

NOTA 2: El cliente podrá expresar su conformidad o no con las acciones tomadas para dar solución a la queja o apelación registrada al Organismo, en caso de que no se encuentre conforme con el tratamiento y seguimiento dispuesto por parte de **A.P.E INSPECCIONES S.A.S.**, se debe revisar nuevamente el proceso en un plazo máximo de 8 días hábiles, dando una solución viable para las partes.

NOTA 3: **APE INSPECCIONES S.A.S.**, se reserva el derecho de realizar una investigación independiente por la reclamación recibida, para mayor información remitirse al procedimiento **DEST-PC-04 PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES.**

NOTA 4: El procedimiento y el formato asociado a las quejas o apelaciones, se encuentra disponible en la página web del organismo de inspección.

8. CONFIDENCIALIDAD

El organismo de inspección encabezado por la alta dirección se hace responsable en el marco de compromisos legalmente ejecutables de la gestión de toda la información obtenida durante la ejecución de actividades de inspección, informando 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 el organismo de inspección y el cliente plasmando la política de confidencialidad de la siguiente forma:

A.P.E INSPECCIONES S.A.S., es un organismo de inspección de tipo A dedicado a realizar las actividades de inspección de los sistemas de transporte vertical, comprometido con asegurar los requisitos de confidencialidad necesarios para dar cumplimiento con los requisitos normativos, legales, reglamentarios y organizacionales que son aplicables para su sistema de gestión razón por la cual se compromete a:

- Utilizar la información suministrada por lo clientes únicamente para establecer y mantener una relación comercial responsable y poder presar un servicio adecuado.
- Utilizar la información suministrada para administrar y desarrollar los procesos de inspección, incluyendo los asuntos del personal y actividades aplicables de la organización.
- Utilizar la información suministrada para satisfacer con los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- Tratar toda la información relacionada con el equipo inspeccionado de forma segura y confidencial y utilizarla únicamente para realizar las actividades de inspección de los sistemas de transporte vertical.
- No divulgar la información a personal no autorizado.
- No utilizar los datos personales del cliente para ningún otro fin adicional al proceso de inspección de los sistemas de transporte vertical.
- Tratar como información confidencial la información sobre la cliente obtenida de fuentes distintas al cliente, dando el tratamiento en el caso de que se involucren fuentes externas.

9. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE

9.1. DERECHOS

- Si el proceso se da por terminado antes de iniciar la prestación del servicio, por causas justificadas y ajenas a APE INSPECCIONES S.A.S., el solicitante tiene derecho del 80% de devolución del valor pagado.
- El cliente tiene derecho a presentar quejas y apelaciones en relación a alguna inconformidad que se haya presentado durante la ejecución de la inspección o por alguna inconformidad que se haya presentado luego de la declaración de defectos resultantes del proceso de inspección o actividades asociadas
- El cliente tiene derecho a recibir el informe o certificado de inspección de acuerdo con los tiempos establecidos por el organismo de inspección.
- El cliente tiene derecho a solicitar información relativa a la inspección del equipo.

9.2. OBLIGACIONES

- Cumplir con los requisitos de inspección, incluyendo la implementación de los cambios asociados al equipo que permitan cumplir con los requisitos de inspección, de acuerdo con lo establecido en las normas NTC – 5926-1:2021; Revisión técnico-mecánica de sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas. Parte 1 Ascensores electromecánicos e hidráulicos y NTC – 5926-2:2012; Criterios para las inspecciones de ascensores, escaleras mecánicas, andenes móviles y puertas eléctricas. Parte 2 Escaleras mecánicas y andenes móviles y demás asociadas.
- Utilizar el certificado de inspección del equipo de manera que **NO** ocasione mala reputación para **APE INSPECCIONES S.A.S.**,
- Disponer de los requisitos asociados a la inspección, que se establecen a través del **INSP-MAN-02 MANUAL DE REQUISITOS DE INSPECCIÓN**.
- Disponer y proporcionar la información suficiente para evaluar los requisitos normativos, legales, reglamentarios y organizacionales aplicables a la inspección.

- Permitir a **APE INSPECCIONES S.A.S.**, el acceso a los sitios que se van a inspeccionar.
- Permitir el acceso del equipo evaluador de ONAC o auditor interno y experto técnico del organismo a presenciar la ejecución de las actividades de inspección de los ascensores electromecánicos e hidráulicos o las escaleras mecánicas y andenes móviles con el fin de atestiguar sus actividades en la ubicación del equipo, con el objetivo de evaluar la aplicación de los procedimientos, instructivos, formatos y demás asociados a la ejecución de la inspección y competencia.
- Enterar de manera pronta y por escrito a **APE INSPECCIONES S.A.S.**, de cualquier queja y apelación u observación en contra del equipo inspeccionado.
- Realizar el uso adecuado de la marca de conformidad del equipo inspeccionado.
- Realizar el respectivo pago de las obligaciones pactadas con **APE INSPECCIONES S.A.S.**, dentro de los tiempos establecidos.
- Mantener la identificación de la muestra o lote inspeccionado, con los elementos definidos por el organismo.
- No generar reproducciones totales o parciales de los certificados de inspección emitidos.
- Permitir el desarrollo de las actividades de vigilancia pactadas para la verificación de la subsanación de los defectos encontrados en la inspección.

10. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE AQ CERTIFICATION S.A.S.,

10.1. DERECHOS

- **APE INSPECCIONES S.A.S.**, se reserva el derecho de negarse a actuar en nuevas inspecciones solicitadas por clientes que hayan intentado ocultar defectos críticos durante el proceso de inspección, ya sean leves, graves o muy graves.
- **APE INSPECCIONES S.A.S.**, se reserva el derecho de dejar constancia en el certificado de la aparición de cualquier defecto no especificado en la norma que se considere crítico, por ende, no se hace responsable de posibles defectos que no hayan sido declarados por el cliente.

10.2. OBLIGACIONES

- Suministrar información del proceso de inspección a cualquier solicitante sin discriminación alguna, excluyendo información pactada como confidencial entre el cliente y la organización.
- Tratar la información entre el cliente y la organización en relación a las actividades de inspección de manera confidencial, utilizándola únicamente para los fines de la inspección, en el caso de que la información sea requerida por alguna autoridad reglamentaria, se debe comprobar la solicitud escrita e informar al cliente como dueño de la información la solicitud de la autoridad, la entrega de la información se debe registrar a través de un acta de reunión.
- **APE INSPECCIONES S.A.S.**, es responsable de la imparcialidad, independencia e integridad de las actividades y personal de inspección; y de no permitir presiones comerciales, financieras u otras que comprometan lo anterior.
- Dar a conocer pública y periódicamente los ajustes o cambios realizados a las tarifas correspondientes a las actividades de inspección de los ascensores electromecánicos e hidráulicos y las escaleras mecánicas y andenes móviles.

- Cumplir a cabalidad con la prestación del servicio declarado por parte del organismo de inspección, verificado el cumplimiento o incumplimiento de requisitos de inspección.
- Entregar al cliente el informe final de inspección y el certificado de acuerdo con los tiempos establecidos.
- Atender las quejas y apelaciones de los clientes.
- Realizar las actividades de vigilancia pactadas.

CONTROL DE CAMBIOS	
FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
2021-10-18	Creación del documento.
2022-04-11	Actualización del Numeral 2 "ALCANCE" estableciendo la versión de la norma sobre las que se realizaran las inspecciones de los ascensores electromecánicos e hidráulicos y las escaleras mecánicas y andenes móviles, se ratifican las notas 4,5,6,7 del numeral 5 "PROCEDIMIENTO PARA LA INSPECCIÓN" en relación a los tiempos máximos que se deben tener en cuenta para tratar los defectos que se puedan presentar en la inspección de los sistemas de transporte vertical, de acuerdo con lo establecido en las normas NTC 5926-1:2021 y NTC 5926-2:2012.

ACEPTACIÓN DEL INSP-RG-01 REGLAMENTO DE INSPECCIÓN.

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:	
REPRESENTANTE:	
CARGO:	

Recibimos, leemos y aceptamos libremente el Reglamento **INSP-RG-01 Reglamento de inspección de APE INSPECCIONES S.A.S**, y como responsable de la organización inspeccionada nos comprometemos a cumplirlo y hacerlo cumplir, comprendiendo que hace parte de los documentos internos de inspección que se realizan con APE INSPECCIONES S.A.S.,

En constancia firma.

FIRMA DE CLIENTE:
NOMBRE: FECHA: