

	REGLAMENTO DEL SERVICIO DE INSPECCION		
	Fecha de Aprobación: 04/09/2024	Revisión: 04	Código: OIN-IN-OP-001

1	OBJETIVO	2
2	PRESENTACIÓN DE LA UNIDAD INSPECCIÓN DE IVS.....	2
3	ALCANCE	2
4	REFERENCIAS NORMATIVAS	2
5	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	3
6	Obligaciones de IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES S.A.S.....	4
7	Derechos de los clientes	4
8	Obligaciones de los clientes.....	5
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).....	9
10.5	CAMBIOS EN LA FECHA DE INSPECCION:	9
10.6	INSPECCIONES REMOTAS (USO DE TICS)	9
11	Prórroga de plazos.....	10
12	Certificado de inspección.....	11
13	Inspecciones extraordinarias	11
14	Notificación de Cambios por el cliente	11
15	Notificación de Cambios por IVS.....	12
16	Certificado de inspección.....	12
16.1	Condiciones de uso del certificado	12
16.2	Vigencia del Certificado de inspección	12
16.3	Suspensión del Certificado.....	13
16.4	Cancelación del Certificado de inspección.....	13
17	Quejas, Reclamos y Apelaciones.....	14
18	Confidencialidad	14
19	Anexos	15
20.	Control de cambios y aprobación en el documento.....	15

	REGLAMENTO DEL SERVICIO DE INSPECCION		
	Fecha de Aprobación: 04/09/2024	Revisión: 04	Código: OIN-IN-OP-001

1 OBJETIVO

Este documento describe las reglas para la evaluación de la conformidad mediante inspección, que IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES S.A.S presta a través de la unidad de inspección de IVS, 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 DE IVS

La unidad de inspección de IVS es una parte definida de la entidad legal IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES S.A.S. 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 e IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES S.A.S. 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.

	REGLAMENTO DEL SERVICIO DE INSPECCION		
	Fecha de Aprobación: 04/09/2024	Revisión: 04	Código: OIN-IN-OP-001

- 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”.

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.

	REGLAMENTO DEL SERVICIO DE INSPECCION		
	Fecha de Aprobación: 04/09/2024	Revisión: 04	Código: OIN-IN-OP-001

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

6 Obligaciones de IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES S.A.S

So obligaciones de IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES S.A.S. 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 IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES SAS, 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 IVS,

	REGLAMENTO DEL SERVICIO DE INSPECCION		
	Fecha de Aprobación: 04/09/2024	Revisión: 04	Código: OIN-IN-OP-001

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 IVS 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 IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES S.A.S
- d) Aportar toda la documentación requerida por IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES S.A.S 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 IVS, 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, IVS 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 IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES SAS, 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 IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES S.A.S. 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 fotográficas.
- h) Mantener a disposición de IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES S.A.S 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.,
- i) Colaborar con IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES S.A.S y las autoridades competentes en la práctica de pruebas, ensayos o inspecciones que sean solicitados dentro de procesos de control y verificación.
- j) 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.
- k) Notificar a IVS, 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.

	REGLAMENTO DEL SERVICIO DE INSPECCION		
	Fecha de Aprobación: 04/09/2024	Revisión: 04	Código: OIN-IN-OP-001

- l) No utilizar el certificado de inspección de manera tal que desacredite a IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES SAS o emitir declaraciones engañosas para los usuarios.
- m) 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.
- n) Utilizar El informe y/o certificado de inspección solamente para aquellas instalaciones que fueron inspeccionadas.
- o) No hacer ninguna declaración falsa o que pueda generar confusión o engaño respecto del informe y/o certificado de inspección.
- p) 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 IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES SAS.
- q) Si hace referencia a su certificación en medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad, el cliente debe cumplir con los requisitos de IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES SAS. con relación al uso de la marca y la información relacionada con el servicio.
- r) En caso de recibir las quejas en relación con la conformidad de la instalación con los requisitos sobre una instalación declarada como conforme por IVS, el cliente deberá llevar un registro de estas y el tratamiento dado, y mantener estos registros a disposición de IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES S.A.S,

9 Generalidades

- a) Cualquier persona natural o jurídica puede solicitar a IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES S.A.S, los Servicios de inspección.
- b) IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES S.A.S., no realiza tareas de asesoramiento, ni emite juicios con respecto al desarrollo, diseño o fabricación de productos.
- c) El cobro que realiza IVS a los clientes es netamente para la prestación del servicio de evaluación de la conformidad, NO para asegurar la compra del certificado. IVS 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. IVS 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.
 - Solicitud de Servicio

Documento no válido en medio impreso sin la identificación de "COPIA CONTROLADA". La información contenida es propiedad de IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES S.A.S

	REGLAMENTO DEL SERVICIO DE INSPECCION		
	Fecha de Aprobación: 04/09/2024	Revisión: 04	Código: OIN-IN-OP-001

- Envío de oferta comercial.
 - Aceptación de la oferta comercial
 - Programación de La inspección
 - Verificación de la documentación
 - Inspección en sitio
 - Presentación de resultados de evaluación de la conformidad.
 - Elaboración del informe de inspección
 - Verificación de resultados de la inspección por parte de la dirección técnica IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES S.A.S.
 - 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 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 2 meses 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: <http://www.ivscertificaciones.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 el otorgamiento; en cuanto se dé la aceptación se deberá remitir la respuesta a IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES

	REGLAMENTO DEL SERVICIO DE INSPECCION		
	Fecha de Aprobación: 04/09/2024	Revisión: 04	Código: OIN-IN-OP-001

S.A.S., para lo cual el cliente debe cancelar el valor de la certificación según acuerdo comercial; la aceptación o envío de la oferta (otorgamiento), se hará conocer vía: correo electrónico, correo certificado, mensajería instantánea. Conocido esto por IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES S.A.S., 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.

10.2 Revisión documental

- d. El cliente debe enviar o compartir el acceso a la documentación mediante copias simples o documentos escaneados, 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 IVS 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 IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES S.A.S, si aún no se ha emitido el certificado de inspección.

	REGLAMENTO DEL SERVICIO DE INSPECCION		
	Fecha de Aprobación: 04/09/2024	Revisión: 04	Código: OIN-IN-OP-001

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

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.

IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES SAS, tiene autonomía para notificar el estado del certificado a los entes competentes y a las autoridades que lo requieran.

10.5 CAMBIOS EN LA FECHA DE INSPECCION:

IVS 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 de la EDS que recibe la visita
- Cuando la persona encargada de recibir la visita encargada de la EDS 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 IVS 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.

10.6 INSPECCIONES REMOTAS (USO DE TICS)

Se podrán realizar inspecciones remotas parciales usando medios tecnológicos (TICS) en casos donde se presenten situaciones donde el evaluador no puede estar presente en el sitio de la inspección, debido a restricciones de seguridad, pandemias o restricciones de viaje, por razones ajenas al cliente o a IVS.

En estos casos IVS informara al cliente la metodología a seguir para la realización de la inspección.

Documento no válido en medio impreso sin la identificación de “COPIA CONTROLADA”. La información contenida es propiedad de IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES S.A.S

	REGLAMENTO DEL SERVICIO DE INSPECCION		
	Fecha de Aprobación: 04/09/2024	Revisión: 04	Código: OIN-IN-OP-001

Se realizarán inspecciones remotas solo para la inspección en sitio, y será necesario confirmar con una inspección adicional presencial para confirmar el cumplimiento de los requisitos que casi defina el inspector o el Director Técnico. Una vez se normalice la situación se procederá al desplazamiento del personal inspector al establecimiento para verificar la evidencia de la auditoría virtual.

La inspección remota /virtual se podrá realizar si se presentasen los siguientes:

1. Paro Nacional prolongado.
2. Donde se presenten situaciones donde el inspector no puede estar presente en el sitio de la evaluación, debido a restricciones de seguridad, pandemias o restricciones de viaje.
3. Cualquier otra causa demostrable que impida dar cumplimiento a las visitas.

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, IVS 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 IVS para otorgar plazos.
- 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.
- 4) 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.

	REGLAMENTO DEL SERVICIO DE INSPECCION		
	Fecha de Aprobación: 04/09/2024	Revisión: 04	Código: OIN-IN-OP-001

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

IVS 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.,

14 Notificación de Cambios por el cliente

El cliente debe informar el cliente a IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES SAS 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 IVS a la mayor brevedad con el fin de no afectar el estado de su certificación.

	REGLAMENTO DEL SERVICIO DE INSPECCION		
	Fecha de Aprobación: 04/09/2024	Revisión: 04	Código: OIN-IN-OP-001

15 Notificación de Cambios por IVS

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, IVS notificara 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 Instructivo OIN-IN-CA-001 - REGLAMENTO DE USO DE LA MARCA DE CERTIFICACION DE INSPECCION.
- El cliente no utilizará el certificado de manera que ocasione mala reputación para el organismo de certificación IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES SAS.
- Inmediatamente después de suspender, retirar o finalizar la certificación que otorga IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES SAS, el cliente tendrá que dejar de utilizar todo el material publicitario que contenga alguna referencia a ella.
- IVS Compañía de Certificaciones S.A.S. 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 correspondientes que el servicio sigue estando certificado.

16.2 Vigencia del Certificado de inspección

El certificado de inspección otorgado por IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES SAS tendrá una vigencia de 2 años a partir de la fecha de emisión. En los casos en que haya modificaciones durante la vigencia tales como ampliaciones, reducciones o mantenimientos que impliquen cambios de equipos medidores, tanques, modificación de las instalaciones, se deberá realizar una nueva inspección.

Las instalaciones de estación de servicio deberán obtener y mantener vigente el certificado de inspección por lo tanto es obligación del cliente como titular del certificado estar atentos a la oportuna ejecución de la inspección para dar cumplimiento a lo previsto por las autoridades reglamentarias.

El certificado **NO** será válido si el cliente realiza modificaciones a las instalaciones que fueron inspeccionadas o si por ejemplo cambia de ubicación, razón social o modifica sus instalaciones, por lo tanto el certificado de inspección está sujeto únicamente los resultados que fueron reportados durante la inspección, y es exclusiva responsabilidad del cliente el demostrar y mantener el continuo cumplimiento de las condiciones exigidas en el reglamento técnico y en ningún caso será responsabilidad IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES S.A.S.

Documento no válido en medio impreso sin la identificación de "COPIA CONTROLADA". La información contenida es propiedad de IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES S.A.S

	REGLAMENTO DEL SERVICIO DE INSPECCION		
	Fecha de Aprobación: 04/09/2024	Revisión: 04	Código: OIN-IN-OP-001

16.3 Suspensión del Certificado

Un certificado de inspección solo se podrá suspender cuando dirección técnica determine que fue emitido con incumplimiento a al reglamento técnico o a las reglas de inspección y por las siguientes causas:

- 1) Por solicitud escrita del cliente.
- 2) Por no cumplir los acuerdos de pago.
- 3) Por no aportar información requerida por IVS,
- 4) Por incumplir los plazos de pago
- 5) Por utilización indebida del logo de IV S o del organismo acreditador
- 6) Por utilizar del logo del ONAC siendo esta una prohibición
- 7) Por cambios o modificaciones que alteren las condiciones iniciales en las cuales se otorgó el certificado, sin notificar a IVS

- La suspensión del certificado obliga al titular de la presente, a dejar de utilizar el certificado y a retirar del mercado, toda la publicidad que pueda inducir a las partes interesadas a que éstas infieran que está certificada por IVS.
- La suspensión de la certificación implica la renuncia por parte del cliente a cualquier acción legal en contra de IVS. En caso de que el cliente continúe usando el certificado, IVS podrá iniciar las acciones legales correspondientes y exigir al cliente, el pago de los derechos y compensaciones por uso indebido del certificado.
- IVS podrá solicitar la difusión y publicidad que considere conveniente acerca de la suspensión.
- El estado de suspensión no puede superar los dos (3) meses a partir de su inicio de suspensión. Vencido este plazo se procede a la cancelación inmediata de la certificación.
- Toda suspensión se cierra luego de comprobar mediante evaluación de reactivación, que se han subsanado las causas que la originaron.

La decisión de suspensión debe ser tomada por el Director Técnico, y se notificará el incumplimiento de los requisitos de certificación y su justificación.

La reactivación de la certificación debe ser solicitada por el cliente a IVS directamente, y tendrá costo según acuerdo con IVS.

16.4 Cancelación del Certificado de inspección

El certificado podrá ser cancelado por una de las siguientes causas:

- 1) Por solicitud del cliente.
- 2) Por adulterar permisos, licencias, informes, ensayos o pruebas periódicas exigidas en los reglamentos técnico.
- 3) Por presentar documentación falsa para obtener o mantener la certificación.
- 4) Por impedir o dificultar la inspección.
- 5) Por no subsanar dentro de los plazos establecidos, las causales que dieron origen a una Suspensión de la certificación.
- 6) Por la no reactivación de la suspensión dentro del período máximo de suspensión.

	REGLAMENTO DEL SERVICIO DE INSPECCION		
	Fecha de Aprobación: 04/09/2024	Revisión: 04	Código: OIN-IN-OP-001

- 7) Por fusión, escisión, liquidación, toma de control, cesión de acciones y en general, cualquier otra operación que implique un cambio en la naturaleza jurídica del cliente, que no haya sido notificada a IVS.
- 8) Por uso del certificado para cometer actos ilícitos.
- 9) Por incurrir en actividades que atenten contra la imagen de IVS o sus actividades de inspección.
- 10) Por ofrecer sobornos, presentes o regalos al inspector o demás personal de IVS.
- 11) Por alterar o cambiar el contenido del certificado o su vigencia.
- 12) Por utilización indebida del certificado.

La cancelación de la certificación implica la renuncia por parte del cliente, a cualquier acción legal en contra de IVS. En caso de cancelación del certificado, todos los derechos de uso de este cesan inmediatamente, quedando obligado el cliente a suspender toda publicidad relativa al mismo, a partir de la fecha en que le sea notificada por escrito la cancelación del certificado. En caso de que el cliente continúe usando el certificado, IVS podrá iniciar las acciones legales correspondientes y exigir al cliente, el pago de los derechos y compensaciones por uso indebido del certificado. IVS puede solicitar que se dé la difusión y publicidad que considere conveniente acerca de la cancelación.

17 Quejas, Reclamos y Apelaciones

El cliente tiene derecho a presentar quejas, reclamos o apelaciones, siempre y cuando éstas sean sobre el alcance certificado; En la página web <http://www.ivscertificaciones.com>, se mantiene a disposición el proceso y el formato Quejas, Reclamos y Apelaciones, que una vez diligenciado debe ser enviado a IVS al correo electrónico asistenteadmon@ivscertificaciones.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 IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES SAS, 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.

IVS informara 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 ambas partes (por ejemplo, con el fin de responder a quejas), toda otra información debe ser considerada confidencial.

En casos en que IVS deba divulgar información confidencial por ley o esté autorizado por compromisos contractuales, se le notificara al cliente acerca de la información proporcionada, salvo que esté prohibido por la ley.

Asimismo, la información obtenida de fuentes distintas al cliente (por ejemplo, una persona que realiza una queja o de autoridades reglamentarias) IVS la tratara como información confidencial.

Documento no válido en medio impreso sin la identificación de "COPIA CONTROLADA". La información contenida es propiedad de IVS COMPAÑÍA DE CERTIFICACIONES S.A.S

	REGLAMENTO DEL SERVICIO DE INSPECCION		
	Fecha de Aprobación: 04/09/2024	Revisión: 04	Código: OIN-IN-OP-001

19 Anexos

OIN-FO-AD-001 - Oferta Técnica y Comercial Servicio de Inspección

OIN-FO-OP-001 - Plan de Inspección

OIN-FO-OP-004 - Reunión de apertura y cierre

OIN-FO-OP-005 - Reporte hallazgos en la inspección

OIN-FO-OP-006 - Informe Final de Inspección

OIN-FO-AD-010 - Quejas y/o Apelaciones

OIN- FO-OP-020 – Certificado de inspección

20. Control de cambios y aprobación en el documento

REVISION	FECHA DE MODIFICACION	REVISO / CARGO	APROBO / CARGO	DESCRIPCION
01	14/12/2021	Paula Galvis Gerente Administrativo y Comercial	Yeny Rodríguez Gerente General	Creación del documento
02	20/04/2022	Paula Galvis Gerente Administrativo y Comercial	Yeny Rodríguez Gerente General	Se incluyo en el numeral 8 Obligaciones de los clientes ítem M: "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. Se incluyó en el numeral 16.4 Suspensión del certificado el numeral 6 "Por utilizar del logo del ONAC siendo esta una prohibición
03	07/10/2022	Paula Galvis Gerente Administrativo y Comercial	Julio Cesar Serna Gerente General	Se elimina el párrafo 16.1 aclarando la propiedad del certificado de inspección

 IVS Compañía de Certificaciones S.A.S.	REGLAMENTO DEL SERVICIO DE INSPECCION		
	Fecha de Aprobación: 04/09/2024	Revisión: 04	Código: OIN-IN-OP-001

04	04/09/2024	Hellen Araujo Gerente Administrativo y Comercial	Giovanny Rosero Gerente General	Se amplía el numeral 16.2 Vigencia del Certificado de inspección y 18 Confidencialidad
----	------------	---	------------------------------------	--