

	PROCESO ADMINISTRATIVO	Código: PA-P3-D1
	CONDICIONES CONTRACTUALES DEL SERVICIO	Versión: 1
		Aprobación: 06/10/2023

El presente documento define las condiciones bajo las cuales CERTIFIHUILA S.A.S, prestará los servicios de inspección, teniendo en cuenta la reglamentación vigente y el alcance de su acreditación como Organismo de Inspección.

Se establecen las siguientes condiciones bajo las cuales se prestará el servicio de inspección a las instalaciones para suministro de gas combustible:

1. SOLICITUD DEL SERVICIO.

El usuario seleccionó a CERTIFIHUILA S.A.S, como Organismo de Inspección Acreditado para prestar el servicio de inspección a la instalación de gas combustible, selección que realizó de manera libre de acuerdo con la Resolución CREG 059 de 2012.

2. CONDICIONES PREVIAS Y SEGURAS.

- 2.1 El inspector se presentará debidamente identificado, con la dotación y carnet correspondientes, información que podrá confirmar con nuestras líneas de atención al cliente.
- 2.2 CERTIFIHUILA S.A.S, realizará la inspección en compañía de una persona mayor de edad, el cual deberá estar presente antes, durante y al finalizar la inspección.
- 2.3 Deberán estar disponibles con acceso todos los sitios por donde pasa el trazado de la instalación y los puntos de suministro donde se encuentran conectados los artefactos y/o puntos previstos para su conexión.
- 2.4 De no poderse iniciar o continuar la actividad de inspección, el inspector informará al usuario el motivo por el cual no se inspecciona, y de ser posible la programación para otro día.
- 2.5 Guardar confidencialidad de la información conocida durante la prestación del servicio.
- 2.6 El inspector deberá tener en cuenta las medidas de seguridad bajo las cuales desarrollará la actividad, tendrá total autonomía para iniciar, continuar o suspender las actividades de inspección, teniendo en cuenta todas las condiciones de seguridad que estén a su alcance, evitando poner en riesgo su integridad y la de las personas que se encuentren en el lugar.

Nota: En caso de ser una inspección que se desarrolle bajo auditoria, el inspector deberá informar al usuario que estará acompañado por el personal del organismo de acreditación o certificación (el que aplique), para que autorice su ingreso o participación en el proceso, así como la toma de video o registro fotográfico, si es necesario.

3. ALCANCE DE INSPECCIÓN.

CERTIFIHUILA S.A.S, realiza la inspección de la instalación para suministro de gas combustible, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Técnico 90902 del 24 de octubre de 2013 (para instalaciones nuevas aplica el numeral 4, 4.1., 4.2 y Anexo 2; para instalaciones existentes aplica el Anexo 2) y la Resolución 41385 del 07 de diciembre de 2017 del Ministerio de Minas y Energía.

En el caso de inspeccionar instalaciones que cuenten con línea matriz, se deberán tener en cuenta los siguientes aspectos:

- 3.1 Cuando sea necesaria la manipulación de la línea matriz, el administrador o encargado deberá contratar los servicios de personal que cuente con certificado de competencia laboral vigente y que posea experiencia, el cual deberá realizar todas las adecuaciones necesarias para llevar a cabo el desarrollo de la inspección.
- 3.2 CERTIFIHUILA S.A.S informa que para la realización de la inspección de la línea matriz es necesario suspender el servicio de gas temporalmente mientras se desarrolla la actividad, por lo que es necesario que la administración o el personal encargado le informe a cada uno de los residentes de los apartamentos dicha suspensión y el tiempo de duración. Adicionalmente los residentes deberán tener en cuenta que para la puesta del servicio nuevamente a cada uno de los apartamentos, se deberá contar con el acceso al predio para realizar el encendido seguro de los artefactos instalados. En caso de no lograr acceder al predio, el servicio quedará suspendido hasta tanto no se logre realizar el encendido seguro.

CERTIFIHUILA S.A.S tendrá en cuenta los informes de inspección realizados a líneas matrices por un tercero únicamente donde tenga conocimiento de fechas de inspección, resultado del informe, nombre del Organismo de Inspección Acreditado y del inspector que realizó la inspección. Esta información puede ser suministrada de manera directa por el distribuidor, administrador del conjunto residencial y/o Usuario.

4. DURANTE LA INSPECCIÓN

Al dar inicio al ejercicio de inspección, se deberá tener en cuenta que:

Para instalaciones existentes y nuevas residenciales y comerciales:

- 4.1 El inspector solicitará el recibo del gas del predio para corroborar la información suministrada en la solicitud.
- 4.2 Si la edificación fue proyectada o construida antes del 25 de abril de 2014, la licencia de construcción y/o la escritura primigenia de adquisición del inmueble y/o certificado de tradición y libertad serán revisados por el inspector durante la visita con el objetivo de confirmar la aplicación de la Resolución 41385 del Ministerio de Minas y Energía en relación con las condiciones de ventilación y se deberá aportar registro fotográfico.
- 4.3 El inspector no puede manipular ninguno de los ítems a inspeccionar, el mayor de edad que realiza el acompañamiento deberá

	PROCESO ADMINISTRATIVO	Código: PA-P3-D1
	CONDICIONES CONTRACTUALES DEL SERVICIO	Versión: 1
		Aprobación: 06/10/2023

estar dispuesto para el alistamiento de las condiciones bajo las cuales se deberán realizar las pruebas de monóxido asociadas a la inspección.

4.4 Para instalaciones nuevas se debe tener en cuenta: Informar a los residentes del predio de la visita de inspección, el tipo de inspección que se realizará, los ítems que se van a inspeccionar y la documentación requerida:

4.4.1. Tipos de inspección:

o **Proceso constructivo:** En el proceso constructivo se requiere certificado de competencia laboral de quien construye la instalación. – Plano Isométrico de la instalación Certificado de la SIC del constructor de la instalación. – Planos de diseño. – Certificados de producto de los materiales de la instalación. Los ítems que se inspeccionarán serán los siguientes:

- Se realiza la prueba de hermeticidad de la instalación cumpliendo con los requisitos establecidos en la NTC 2505 de 2006.
- Se verifica la existencia de la válvula de corte asociada al medidor según 90902 de 2013, **(en caso de que la acometida externa cuente con ella).**
- Se verifica el trazado general de la instalación según Resolución 90902 de 2013 y NTC 2505 de 2006.
- Se verifica la existencia de las válvulas de corte asociadas a los artefactos según 90902 de 2013.
- Se verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTC 3631 de 2011 (condiciones de ventilación de los recintos en donde se van a instalar artefactos a gas de circuito abierto).

o **Proceso de puesta en servicio:**

- Se verifica la máxima presión de operación según NTC 3838 DE 2007.
- Se realiza una prueba de hermeticidad con detector de fugas y medidor según Resolución 90902 de 2013
- Se revisa la operatividad de las válvulas de corte asociadas al medidor y a los artefactos
- Se realiza la prueba de monóxido de carbono de los artefactos instalados según Resolución 90902 de 2013 y 41385 DE 2017
- Se verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos en la NTC 3631 de 2011 (condiciones de ventilación de los recintos en donde se ubiquen artefactos a gas de circuito abierto).
- Se verifica la ubicación de los artefactos a gas instalados según Resolución 90902 de 2013 y 41385 DE 2017.
- Se verifica el cumplimiento de la NTC 3833 de 2003 **cuando aplique.**

4.5 Muestreo en actividades de inspección para verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos, junto con los que el cliente requiera, se establece la realización de seguimientos sobre las inspecciones realizadas mensualmente. CERTIFIHUILA S.A.S, está obligada a reportar a la Superintendencia de Industria y Comercio las instalaciones en servicio y nuevas certificadas, así mismo la información que se deba por ley dar a conocer; como también la información sobre el cliente obtenido de fuentes distintas al cliente será tratada como información confidencial.

4.6 En caso de encontrar incumplimientos o hallazgos durante la inspección el Organismo de inspección deberá informar al distribuidor de estos incumplimientos o hallazgos dentro de los dos días calendario siguientes e informar al usuario el plazo máximo de la revisión periódica establecido en la normatividad vigente. Si se trata de una inspección previa no se informará al distribuidor hasta que se corrijan todos los incumplimientos o hallazgos.

4.7 Si se efectuara cualquiera de las revisiones a que esa referencia la resolución 90902 de 2013, no se encuentran incumplimientos o se han eliminado las causas de los incumplimientos o hallazgos el organismo de inspección CERTIFIHUILA S.A.S una vez haya culminado y terminado la revisión deberá enviar al Distribuidor el certificado de conformidad o informe de resultados dentro de los días calendario siguientes a la fecha de revisión de la instalación.

En general:

4.8 El inspector tomará registros fotográficos asociados al proceso de inspección.

4.9 En toda visita que se realice se entregará registro de la visita realizada.

4.10 Equipos de medición y calibraciones vigentes.

4.11 CERTIFIHUILA S.A.S al ser un organismo acreditado es vigilado y evaluado por ONAC, por lo tanto, cuando se requiera realizar la testificación de las actividades de evaluación de la conformidad se solicita que se proporcione acceso a los equipos de evaluación de ONAC.

5. TIEMPO Y/O DURACIÓN

Los tiempos estimados para la inspección están determinados por los tiempos establecidos para las pruebas, el tipo de inspección, tipo de uso, entre otros aspectos, sin embargo, se debe disponer de mínimo una (1) hora para la realización de la actividad de inspección de instalaciones residenciales y comerciales.

6. SITUACIÓN DE SUMINISTRO.

CERTIFIHUILA S.A.S, solo está autorizado para activar el servicio de gas de manera temporal mientras realiza la inspección de la instalación interna de gas. La activación o reactivación del servicio, así como la suspensión, deberá ser realizada exclusivamente por la empresa distribuidora de gas, de acuerdo con la reglamentación vigente.

	PROCESO ADMINISTRATIVO	Código: PA-P3-D1
	CONDICIONES CONTRACTUALES DEL SERVICIO	Versión: 1
		Aprobación: 06/10/2023

7. CICLO DE INSPECCIÓN.

Una vez CERTIFIHUILA S.A.S, inicie las actividades de inspección, deberá continuar hasta concluir con la expedición del resultado del informe de inspección. En caso de que el usuario determine continuar la inspección con otro Organismo diferente, el usuario deberá informar a CERTIFIHUILA S.A.S, una vez finalice el proceso con el otro Organismo de Inspección Acreditado, el resultado final la fecha del informe de inspección y el nombre del Organismo que finalizó el proceso.

8. RESULTADOS DE LA INSPECCIÓN.

Como resultado del ejercicio de Inspección, CERTIFIHUILA S.A.S, entregará al usuario el informe de inspección realizado, el cual podrá tener los siguientes resultados:

Para revisiones periódicas residenciales y comerciales:

- Sin defectos
- Defectos No Críticos
- Defectos Críticos

Para revisiones Previa o Reforma residenciales y comerciales:

- Conforme
- No Conforme

Para el caso de los resultados con defectología, las reparaciones o adecuaciones a que haya lugar serán responsabilidad del usuario realizarlas con personal que cuente con las competencias laborales correspondientes y su respectivo registro ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Se aclara que dichas competencias y Registros SIC se verificarán por el Organismo de Inspección en la visita complementaria.

9. VALOR Y CONDICIONES DE PAGO

9.1 Los valores de las inspecciones se encuentran determinados por el tipo de inspección y las condiciones comerciales pactadas, ya sea en un contrato individual o como contratistas de las diferentes distribuidoras, este valor puede ser pagado por medio de la factura del servicio según sea el convenio y/o por recaudo personalizado, este último se dará únicamente con previa autorización de CERTIFIHUILA S.A.S y convenido con el cliente anticipadamente, deberá quedar un comprobante como soporte de dicho pago.

9.2 El valor para cancelar según acuerdo comercial se realizará por visita de inspección.

9.3 Una vez realizada la Inspección el ORGANISMO DE INSPECCIÓN NO REALIZARÁ DEVOLUCIONES DE DINERO.

10. QUEJAS Y APELACIONES.

El cliente y demás partes interesadas, tienen derecho a presentar por escrito, vía correo electrónico o telefónico y debidamente sustentadas, quejas relacionadas con las demoras, la calidad o la oportunidad en la prestación del servicio de inspección o con la atención del personal que realiza las labores de inspección, utilizando los medios ofrecidos por CERTIFIHUILA S.A.S como el procedimiento de quejas y reclamos así como el formato destinado para la presentación de PQR's esta se podrá realizar por medio de la página web o en la línea de servicio al cliente 314 8323229. El procedimiento para la atención de quejas y apelaciones podrá consultarse en la página web: www.certifihuila.com.

11. INFORME DE INSPECCIÓN.

CERTIFIHUILA S.A.S, emitirá informe de inspección una vez finalizada la actividad teniendo en cuenta que los resultados son el reflejo de las condiciones evaluadas en el momento de dicha inspección, sin embargo, se aclara que las condiciones podrían cambiar por factores tales como condiciones ambientales, manipulación de los ítems evaluados o falta de mantenimiento preventivo.

Teniendo en cuenta lo anterior CERTIFIHUILA S.A.S no será responsable cuando exista nexo causal entre dichas variaciones y el daño ocasionado.

En ningún caso se puede dar uso al Símbolo de Acreditación de ONAC otorgado a CERTIFIHUILA S.A.S asociándolo a organizaciones o logotipos y/o referencia a la condición de acreditado en sus publicaciones, publicidad, documentos de tipo comercial o transaccional.

12. REPORTE DE INFORMACIÓN

Una copia de este informe será publicada en el sistema de información SICERCO de la Superintendencia de Industria y Comercio SIC y también será enviado al distribuidor de gas, de acuerdo con la Resolución SIC 61971 de 2014 y el Reglamento Técnico 90902 de 2013 MINMINAS respectivamente. CERTIFIHUILA S.A.S, no publicará información correspondiente a los datos personales del usuario, a menos que sean solicitados por los entes de control y vigilancia.

	PROCESO ADMINISTRATIVO	Código: PA-P3-D1
	CONDICIONES CONTRACTUALES DEL SERVICIO	Versión: 1
		Aprobación: 06/10/2023

13. TRATAMIENTO DE DATOS.

La información entregada por el usuario u obtenida en el proceso de inspección, será tratada como confidencial de acuerdo con la política de confidencialidad de CERTIFIHUILA S.A.S. y el Manual de la Política de Tratamiento de Datos Personales y la Legislación aplicable vigente, en especial la Ley 1581 de 2012 (HABEAS DATA) y el Decreto 1377 de 2013.

CERTIFIHUILA S.A.S a través del presente documento es autorizado por el cliente contratante para poder seguir tratando la información personal aquí consignada a partir de la promulgación de las leyes en mención acerca de la información que reposa en sus bases de datos de datos y archivos físicos. Para más información diríjase a la página www.certifihuila.com o en la línea de servicio al cliente 314 8323229. Los informes de inspección se suministrarán al distribuidor, y en algunos casos para los procesos de auditoría si los mismos hacen parte de la muestra seleccionada por el ONAC, sin embargo, esta información no se tiene la intención de hacerse pública y será confidencial.

Si alguna entidad reglamentaria y legal para casos de investigación como juzgados, fiscalía, CREG entre otros requiere documentación referente a los informes de inspección, contratos e información general relativa a los documentos relativos a la inspección; esta por obligación será suministrada a dichos entes y los mismos manejarán el derecho a la reserva.

Las quejas o información distinta a la obtenida por el cliente serán manejada como información confidencial. Así mismo la información sobre el cliente obtenida de fuentes distintas a este (como quejas interpuestas por una persona o una entidad) se va a tratar como información confidencial.

14. ÉTICA DEL SERVICIO.

El inspector de CERTIFIHUILA S.A.S, se rige por el Código de Ética del Organismo, el cuál prohíbe tener comportamientos poco éticos, como recibir prebendas, realizar la inspección bajo conflictos de interés entre otros.

Señor Usuario, si considera que el inspector falto a alguno de estos lineamientos, por favor informar a CERTIFIHUILA S.A.S, para darle el correspondiente trámite, puede hacerlo a través de nuestra línea de servicio al cliente 314 8323229 o en nuestras oficinas.

15. DECLARACIÓN

Con la firma del informe de inspección el cliente acepta las condiciones contractuales establecidas en el presente documento.

Cordialmente,
CERTIFIHUILA S.A.S