

CONDICIONES DE SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS Y GENERALIDADES

S-Intec Ltda. informa sobre el procedimiento para certificación de productos, derechos y obligaciones. Todo cliente o usuario puede solicitar en el link "contacto" información a requerimiento como: Procedimiento de Reclamos, Procedimiento de Certificación / Inspección, sobre (o referencia a) los esquemas de certificación, incluyendo los procedimientos de evaluación, las reglas y los procedimientos para otorgar, mantener, ampliar o reducir el alcance de la certificación, o para suspender, retirar o denegar la certificación, descripción de los medios mediante los cuales el organismo de certificación obtiene apoyo financiero e información general sobre las tarifas cobradas a los solicitantes y clientes, descripción de los derechos y deberes de solicitantes y clientes, que incluya requisitos, restricciones o limitaciones del uso del nombre del organismo de certificación y de la marca de certificación, y sobre la manera de hacer la certificación otorgada, información sobre los procedimientos para el tratamiento de quejas y apelaciones; suspensión o cancelación de la certificación; normas y otros documentos normativos con los cuales se ha certificado la conformidad; identificación del cliente; listado de certificaciones u algún otro que la NCh-ISO 17065:2013 indique.

Los aranceles de inspección estarán basados en valores de referencia establecidos por la Gerencia de la empresa los cuales estarán a disposición de quien lo solicite por medio de cotizaciones formales o a solicitud en página web de la empresa www.s-intec.cl en el link "contacto".

Proceso de Solicitud de certificación

Solicitud de certificación: Todo cliente o usuario puede solicitar en el link "contacto" el formulario de solicitud de certificación/inspección de productos, el cual incluye una hoja con la descripción resumida del proceso de certificación e inspección.

Revisión de la Solicitud: Cualquiera que sea el modelo de certificación adoptado, el proceso de certificación de un producto comienza con la extensión de una solicitud por parte del cliente interesado, la cual se realizará por medio de los formularios correspondientes.

Evaluación de la Solicitud / fabricante: El fabricante deberá presentar los antecedentes necesarios para acreditar su capacidad, experiencia e idoneidad para la fabricación de productos que requieren certificación.

Recolección de información: Todas las actividades de verificación y control a realizar durante el proceso de certificación deberán ser registradas en formularios adecuados, de tal manera que estos registros pueden ser utilizados para futuras verificaciones o revisiones.

Certificación del producto: De acuerdo al Modelo de certificación, para la certificación del producto se aplicarán los procedimientos respectivos, además se aplicarán los protocolos de análisis y ensayos correspondientes, extendiéndose a la aplicación de las normas de diseño y fabricación señaladas por éstos.

Certificados de aprobación: La emisión de certificados de aprobación de productos se aplicará a cada uno de los productos que cumplen con todos los requerimientos de calidad, documentación de antecedentes y registros de calidad.

Ensayos a realizar: Dependerá del protocolo a realizar los ensayos que se realizarán.

Esquemas de Certificación / Inspección Certificación:

- PC-103/1: Estanque de acero para Almacenamiento de combustibles líquidos.
- PC-130: TANQUES DE ACERO PARA ALMACENAMIENTO BAJO TIERRA (ENTERRADO) DE COMBUSTIBLES LÍQUIDOS.
- PC-104: Estanques para transporte de combustibles líquidos.
- PC-60: Protocolos de análisis y/o ensayo de producto de gas, Estanque de transporte para gases licuados.
- SC Nº 02: Protocolo de certificación de construcción e instalación de tuberías de acero para uso en líneas de transporte y distribución de gas natural que operen a presiones mayores a 1 MPa.
- API – 650 “Welded Tanks for Oil Storage”
- DS 43: Tanques que almacenan sustancias peligrosas SEGÚN REGLAMENTO DE ALMACENAMIENTO DE SUSTANCIAS PELIGROSAS.
- ANSI-UL 142 Tanque de Acero para Almacenamiento de Combustibles Líquidos Con capacidad mayor o igual a 5m3.

Inspección

- PC-111: Inspección y/o reparación de estanques de acero para almacenamiento de combustibles líquidos, en servicio.
- PC-111-2: Inspección de estanques de acero en servicio instalados en superficie, para almacenamiento de combustibles líquidos.
- PC-110: Inspección periódica y/o reparación de estanques para transporte de combustibles líquidos en servicio.
- PC-75: Protocolos de análisis y/o ensayo de producto de gas. Inspección periódica y/o reparación de estanques para GLP en servicio.

- SC Nº 01: Inspección de construcción e instalación de tuberías de acero para líneas de transporte y distribución de gas natural.
- API 653 Standard for Tank Inspection, Repair, Alteration and Reconstruction Edition 2013
- Ensayos No Destructivos a Líneas de procesos y transporte de productos, Sistemas de tubería para transporte y distribución de gas, Recipientes a presión, Estructuras soldadas, Calificación de soldadores y procedimiento de soldaduras.
- Elementos de Izaje y levante a Cables de Acero, Equipos de izaje y levante, Dispositivos de levante mecánico y estructural, Grúas móviles, Grúas portables, Grúas Puentes.
- MINSAL DS 43/2015: Tanques de almacenamiento de Sustancias peligrosas superficie horizontal, superficie vertical y enterrados (Normas según la fabricación del componente).
- MINSAL DS 43/2015: Líneas de Cañerías de conducción de productos químicos y combustibles (Normas según la fabricación del componente).
- Tanques transporte de sustancias peligrosas por carretera y ferrocarril

Derechos y obligaciones del cliente

Derechos

Toda persona o empresa tendrá derecho a solicitar la certificación de un producto a cualquier Organismo de Certificación acreditado ante el INN. A ser tratado en iguales condiciones, no debiendo existir condiciones indebidas ya sean financieras, sociales o de otro tipo. A recibir toda la documentación e información necesaria para completar solicitud de certificación. A obtener la certificación de su producto una vez que se haya cumplido cabalmente con los requerimientos de certificación solicitados.

Toda persona que requiere los servicios de certificación podrá presentar quejas o reclamos ante la organización certificadora, cuando considere y pueda demostrar con documentos, que no se le ha cumplido con el proceso de certificación solicitado en base a los procedimientos establecidos.

Solicitar información del avance y estado del proceso de certificación de su producto.

Obligaciones

Los clientes deben mantener registro de los reclamos recibidos respecto a los productos certificados. Las apelaciones, reclamos y discrepancias presentadas ante el organismo de certificación por los proveedores u otras partes, se someterán a los procedimientos del organismo de certificación, el cual puede descargar desde la Página Web de la empresa www.s-intec.cl

El organismo de certificación requerirá y comprometerá al proveedor de productos certificados que:

- a) Se mantenga un registro de todos los reclamos, quejas, no conformidades presentados al proveedor, que se relacionen con el cumplimiento de un producto con los requisitos de la norma pertinente, y que lo tenga a disposición del organismo cuando éste lo requiera. Investigar, resolver, dar respuesta a los reclamos, quejas, no conformidades.

Permitir la participación de observadores, cuando sea requerido y/o aplicable.

- b) Tome las acciones apropiadas con respecto a dichos reclamos y a cualquier deficiencia encontrada en los productos o servicios, que afecten el cumplimiento con los requisitos de la certificación. c) Documente las acciones tomadas.
- d) Formalice el acuerdo de certificación.
- e) Pague las tarifas establecidas.
- f) Proporcione información acerca de los cambios en el producto certificado
- g) Dar acceso a los productos certificados para las actividades de vigilancia
- h) Implementar los cambios adecuados cuando sean comunicados por el organismo de certificación.
- i) Asegurarse si la certificación se aplica a la producción en curso, el producto certificado continúa cumpliendo con los requisitos del producto.
- j) Asegurarse de hacer declaraciones sobre la certificación coherentes con el alcance de la certificación.
- k) Que no se utilice su certificación de producto de manera que ocasione mala reputación para el organismo y no hacer ninguna declaración relacionada con su certificación de producto que el organismo de certificación pueda considerar engañosa o no autorizada.
- l) Inmediatamente después de suspender, retirar o finalizar la certificación, el cliente deja de utilizar en todo material publicitario que contenga alguna referencia a ella, y emprende las acciones exigidas por el esquema de certificación.
- m) 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 de certificación.
- n) Al hacer referencia a su certificación de producto en medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad, el cliente cumple con los requisitos del organismo de certificación o los especificados por el esquema de certificación; Deberá consultar y solicitar por escrito y esperar respuesta del organismo antes de realizar cualquier referencia en los medios de comunicación.
- o) El cliente informa al organismo de certificación, sin retraso, acerca de los cambios que puedan afectar a su capacidad para cumplir con los requisitos de la certificación, como por ejemplo su condición legal, de organización, de propiedad, etc.

El cliente acepta y se compromete a realizar y tomar las medidas indicadas en solicitud de certificación / inspección bajo firma.

Puede solicitar información a través de la página web de la empresa www.s-intec.cl en el link "Contacto"

Responsabilidad de la Empresa

S-INTEC Ltda. Será el responsable legal de todas las actividades realizadas por sus unidades.

S-INTEC Ltda. Se responsabilizará por cualquier daño ocurrido y comprobado íntegramente durante el proceso de inspección o certificación ocasionado por los inspectores de S-INTEC Ltda. La responsabilidad será por el valor de la reparación previamente acreditado por perjuicios humanos y que pudiesen ser Imputables a Inspecciones Técnicas S-INTEC Ltda. Con un valor calculado según **Matriz SMRC**, la cual puede solicitar a través de la página web de la empresa www.s-intec.cl en el link "Contacto".

S-INTEC Ltda. Asegurará todos los trabajos de Inspección y Certificación por el periodo de tiempo no mayor a 1 año; siempre y cuando el peritaje realizado demuestre que la falla es atribuible íntegramente al servicio de inspección o certificación realizada. La responsabilidad será por la totalidad de la reparación, no considerando daño de lucro cesante.

S-INTEC Ltda. No se responsabilizará por daños ocurridos durante el periodo de garantía de (1 año), cuando el producto inspeccionado o certificado, haya sido intervenido por personal externo no calificado (entiéndase por calificados operadores de equipos en plantas de procesos industriales o similares).

PROCESO DE TRATAMIENTO PARA LA APELACIÓN Y RECLAMO

DESCRIPCION DEL PROCESO:

TIPOS DE RECEPCIÓN:

Se consideran dos tipos de recepción: verbales y escritos. Para ambos casos se establece el acuso de recibo para la recepción.

RECEPCIÓN VERBAL:

Se recepcionará por cualquier integrante de la empresa la intervención verbal (oral o de signo), el cual se lo transferirá al Gerente General o el Representante de la Gerencia, para que realice su catalogación.

Luego de su catalogación registrada en el formulario respectivo (queja, reclamo, apelación o controversia), la respuesta será emitida a la persona u organización de forma escrita.

La catalogación de si la queja, reclamo o apelación procede, o No, a una No Conformidad, será realizada por el gerente general.

RECEPCIÓN ESCRITA:

Se recepcionará por cualquier integrante de la empresa el documento escrito (carta, fax, correo electrónico, etc.), el cual se lo transferirá al Gerente General o el Representante de la Gerencia, para que realice su catalogación.

VALIDACION:

Cuando se reciba la queja, apelación, reclamo o controversia, el organismo será el responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja, apelación, reclamo o controversia. La catalogación de si la queja, reclamo o apelación procede, o No, a una No Conformidad, será realizada por el gerente general.

INVESTIGACION:

Luego de validada la queja, apelación, reclamo o controversia, el organismo deberá realizar la investigación.

DECISIÓN:

Luego de realizada la investigación de la queja, apelación, reclamo o controversia, el organismo deberá realizar la investigación.

Luego de su recepción (VERBAL O ESCRITA) y catalogación, la cual será registrada en formulario respectivo (queja, reclamo, apelación o controversia), la respuesta de recepción será emitida al reclamante en forma escrita (VIA CARTA, MAIL O ACUSO DE RECIBO), al igual que el progreso y el resultado del tratamiento.

Puede solicitar a través de la página web de la empresa www.s-intec.cl en el link "Contacto" el procedimiento competo de reclamos.

Puede solicitar a través de la página web de la empresa www.s-intec.cl en el link "Contacto" la política establecida anualmente.

Atte.

Inspecciones Técnicas S-Intec Ltda.