ISO/IEC 17020:2012
17-OIN-012

ENGYGAS SERVICES®
Tu Inspección Segura !!



INSPECCIÓN DE EQUIPOS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELÉCTRICAS (AUTOMÁTICAS)

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL TV-16556

ISO/IEC 17020:2012
17-OIN-012

06 de Septiembre de 2024

Señores,
MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL
Atn, Sr Jorge Giovanny Angarita
ING CONTRATISTA
KR 13 32 76
jangarita@minsalud.gov.co
601-3305000
BOGOTA

Ref.: SERVICIO DE INSPECCIÓN No. TV-16556

ALCANCE:
Propuesta Económica para la prestación de servicio de revisión Técnico-Mecánica de sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas.

Respetado Sr. Jorge Giovanny Angarita .

Reciba un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda de poder ofrecer los servicios de nuestra empresa. En **-! AAA ENGYGAS S.A.S !-** contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 17-OIN-012 bajo la Norma ISO/IEC 17020:2012.

A continuación, encontrará nuestra oferta comercial, la cual tiene como objeto realizar la inspección de:

- **CINCO (5) Ascensores Electromecanicanicos o Hidráulicos. (Requisitos de la NTC 5926-1:2012**
- **CUATRO (4) Puertas Eléctricas (Automáticas).**

Dentro de nuestros procesos contamos con la experiencia, la capacidad, un personal entrenado y equipos de alta tecnología debidamente calibrados y certificados por los diferentes laboratorios de Colombia, con el fin de brindarle una solución al servicio requerido por **MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL**.

Cualquier inquietud con gusto estaremos a su disposición para suministrar la información que sea requerida.

CESAR ALBERTO CANTILLO
Director de negocios de TV
dirnegocios1@engygas.com
Cel. 3186092677
PBX. 57+1 7451377 Ext. 1107

1. ALCANCE ACREDITADO POR ONAC

En **-!AAA ENGIGAS S.A.S!-** contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 17-OIN-012 bajo la Norma ISO/IEC 17020:2012.

Actividad de inspección	Documento Normativo
Inspección de ascensores electromecánicos e hidráulicos	NTC 5926-1 (24-09-2012) Revisión técnico - mecánica de sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas **Parte 1: Ascensores Electromecánicos e Hidráulicos.**
Inspección de ascensores eléctricos e hidráulicos	NTC 5926-1 (21-04-2021) Revisión técnico - mecánica de sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas **Parte 1: Ascensores eléctricos e hidráulicos.**
Inspección de escaleras eléctricas y andenes móviles	NTC 5926-2 (24-09-2012) Revisión técnico - mecánica de sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas **Parte 2: Escaleras mecánicas y andenes móviles.**
Inspección de Puertas Eléctricas(Automáticas)	NTC 5926-3 2014 Revisión Técnico-Mecánica de sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas. **Parte 3: Puertas Eléctricas (Automáticas).**

2. OBJETO

La Inspección se realiza bajo el estricto cumplimiento a los requisitos establecidos en la normatividad vigente para la realización de las inspecciones, a fin de comprobar las condiciones de seguridad de los sistemas de Transporte Vertical y Puertas Eléctricas, cumpliendo con todos los protocolos de Bioseguridad exigidos por el Gobierno Nacional.

3. OFERTA ECONOMICA

DESCRIPCION	CANT.	VALOR UND.	VALOR TOTAL
Servicio para inspección para :			
Ascensores Electromecanicanicos o Hidráulicos. (Requisitos de la NTC 5926-1:2012	5	$350,000	$ 1,750,000
Puertas Eléctricas (Automáticas). VEHICULAR - HORIZONTAL	4	$350,000	$ 1,400,000

OBSERVACIONES:

SUBTOTAL	$ 3,150,000
IVA 19%	$ 598,500
TOTAL SERVICIO	$ 3,748,500

Para la cancelación del servicio se podrá realizar por medio de las sucursales y corresponsales bancarios a nivel Nacional del grupo Bancolombia

BANCO	CUENTA	TIPO	NUMERO	NOMBRE	CONVENIO
Bancolombia	Ahorros	Consignación o Transferencia	69142313014	AAA ENGYGAS S A S NIT.: 900858744-9	77363

4. CONDICIONES COMERCIALES

- El servicio se formaliza con la aceptación escrita por parte del cliente y remitida al comercial, vía correo electrónico, WhatsApp, con el anexo *"Aceptación oferta comercial"* o con el documento contractual del cliente firmado.
- Para primeras visitas, el servicio tiene una duración aproximada de dos horas y media (2 Hrs y 30 min) aproximadamente por equipo inspeccionado, es responsabilidad del cliente programar la disponibilidad de los equipos y anunciar a los usuarios la suspensión temporal del mismo.
- Para inspecciones fuera de Bogotá, Cali y Bucaramanga, el pago deberá ser 100% anticipado y los costos de viáticos deberán ser asumidos con el Cliente **ENGYGAS SERVICES S.A.S** incluirá este valor como adicional a la factura de venta.
- En caso de que los desplazamientos sean por vía aérea, el cliente deberá asumir el costo total que dependerá de la ciudad de destino.
- El inspector realizará la visita generando un informe con los resultados preliminares identificados en el momento y lugar, sin embargo, este informe estará sujeto a una revisión posterior por parte del director técnico donde se podrá generar algún cambio, siendo valedero únicamente el informe enviado vía correo electrónico por el mismo.
- En caso de no cerrar todos los hallazgos dentro de los límites máximos de cierre estipulados en la normatividad, el Cliente tendrá la posibilidad de solicitar una tercera visita, la cual tendrá un costo adicional.
- Es responsabilidad del Cliente solicitar la programación de la visita de cierre de no conformidades mínimo con diez 10 días hábiles antes del vencimiento de los plazos establecidos, en caso de no recibir solicitud de programación de forma oportuna, se entenderá como desistida.
- La Oferta Comercial tendrá una vigencia de 30 días.
- En caso de requerir el servicio en horario nocturno y/o dominical, aplicara un recargo del 35%.
- El costo por emitir un nuevo certificado (hurto, modificaciones) es de $ 80.000 más IVA.
- Una vez aceptada la oferta comercial, facturada y cancelada por el cliente, la compañía **NO DEVOLVERÁ** dinero alguno por incumplimientos que se genere por parte del **Cliente.**

Nota 1: ENGYGAS SERVICES S.A.S, presta el servicio de inspección de lunes a sábado.

Nota 2: ENGYGAS SERVICES S.A.S, solo entregara el informe y/o certificado de inspección cuando el **Cliente** encuentre a Paz y Salvo por todo Concepto.

Nota 3: ENGYGAS SERVICES S.A.S, debe revisar cada uno de los ítems establecidos en las normas técnicas que apliquen.

Nota 4: Una vez aceptada la Oferta Comercial por parte del cliente

5. CONDICIONES COMERCIALES

Para programar el servicio se deberá enviar vía e-mail el siguiente formato debidamente diligenciado y firmado por parte de MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL, adjuntando la documentación relacionada

INFORME CLIENTE						
Fecha De Aceptacion		**Dia**	06	**Mes:**	09	**Año:** 2024
Aceptación No.	TV-16556	**NIT**	900474727-4			
Razon Social	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL					
Dirrecion	KR 13 32 76	**Ciudad**	BOGOTA			
Nombre del Contacto	JORGE GIOVANNY ANGARITA	**Cargo**	ING CONTRATISTA			
Teléfono del Contacto	601-3305000	**Correo Electrónico**	jangarita@minsalud.gov.co			
Cantidad de equipos por alcance.	Ascensores Electromecanicanicos o Hidráulicos. (Requisitos de la NTC 5926-1:2012 Puertas Eléctricas (Automáticas).					
Empresa de Mantenimiento	POR CONFIRMAR					
INFORMACIÓN DEL LUGAR DONDE SE REALIZARÁ LA INSPECCIÓN						
Diligencie la siguiente información en caso de que la inspección sea en un lugar diferente a la anteriormente referenciada.						
Razon Social						
NIT o CC.						
Dirección						
Persona de Contacto						
Numero de Contacto						

- Acepto conocer y cumplir todos los términos técnicos, comerciales y condiciones establecidas en la presente Oferta Comercial.
- El Cliente autoriza a ENGYGAS SERVICES S.A.S., a utilizar los datos con fines comerciales con la Oferta Comercial.
- Declaro que estos recursos no provienen de ninguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier norma que lo modifique o adicione
- ENGYGAS SERVICES S.A.S. se reserva el derecho de aceptar o rechazar la aceptación de la Oferta Comercial, entregada fuera del periodo de validez de esta y/o por principio de transparencia, adicional de no contar con la documentación solicitada completa.

Firma de la aceptación por parte del Cliente

Para poder programar el servicio de Inspección, el Cliente debe estar a paz y salvo por todo concepto.

6. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

- Para cancelar o aplazar la Inspección ya programada, se debe informar con 2 días hábiles antes de la fecha acordada.
- El **cliente** es el único responsable de coordinar con su empresa de mantenimiento de prefencia la asistencia de un representante idóneo para que realice las pruebas y manipulación del equipo en todo momento
- En todo caso el cliente debe informar el tipo de equipo y las especificaciones de este.
- Para equipos de puertas automáticas deberá informar:
    - **Tipo de apertura** : si es horizontal o vertical
- El **cliente** debe dar a conocer con anterioridad la fecha y hora estipulada de la inspección a los residentes.
- El **cliente** acepta que en cualquier momento se podrá realizar un seguimiento a su equipo como parte del seguimiento al cliente o evaluaciones por parte del Organismo de Acreditación ONAC.
- El **cliente** es el responsable de asegurar que la empresa de mantenimiento proporcione la señalización adecuada que garantice las condiciones de seguridad del área para realizar la inspección del equipo.
- El **cliente** es el responsable de garantizar que el representante de la empresa de mantenimiento cumpla con los elementos de protección personal necesarios para llevar a cabo la inspección, de considerar que el personal no cumple con lo anterior, esto podrá ser motivo para suspender la inspección.
- El **cliente** debe garantizar el acceso seguro a todas las partes del equipo a inspeccionar en caso contrario el inspector podrá suspender la actividad por riesgos a su seguridad.
- El representante o delegado de la administración debe estar presente durante el proceso de inspección.
- Con el fin de evitar algún riesgo para el desarrollo de la Inspección, la instalación debe estar limpia, libre de grasa, aceite, polvo, papel, entre otros.
- Presentar la bitácora de mantenimiento realizados a los equipos a inspeccionar.
- Disponibilidad de acceso a la totalidad de los componentes del equipo.

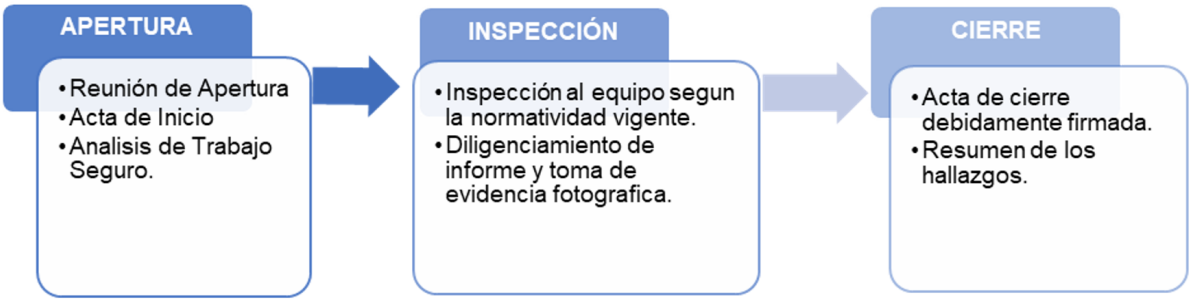
7. MARCO LEGAL VIGENTE

CIUDAD	DOCUMENTO NORMATIVO
Bogota.D.C	•Acuerdo 470 del 14-03-2011 Concejo de Bogotá "Por la cual se establece como obligatoria la revisión general anual de los sistemas de transporte vertical en edificaciones y puertas eléctricas en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones". •Acuerdo 786 de 2020 Por medio del cual se modifica el Acuerdo 470 de 2011 y se fortalecen las acciones de prevención, preparación y actuación ante emergencias ocurridas en los sistemas de transporte vertical en la ciudad. •Decreto 663 del 28-12-2011 Alcaldía Mayor de Bogotá "Por el cual se reglamenta el Acuerdo Distrital 470 de 2011". •Resolución 092 del 03-04-2014 Alcaldía Mayor de Bogotá- FOPAE "Por medio de la cual se adoptan los lineamientos técnicos para la revisión general anual de los sistemas de transporte vertical en edificaciones y puertas eléctricas en el Distrito Capital y se adopta el procedimiento para las visitas de verificación por parte del FOPAE" •Resolución 221 del 11-07-2014 Alcaldía Mayor de Bogotá-FOPAE "Por medio de la cual se modifica la resolución No. 092 de 3 de abril de 2014"
Bucaramanga	• Acuerdo 048 de 14 de diciembre de 2018 expedido por el Concejo Municipal de Bucaramanga "Por medio del cual se implementan disposiciones normativas en el municipio de Bucaramanga para prevenir accidentes en los sistemas de transporte vertical en edificaciones y puertas elÃ©ctricas y se dictan otras disposiciones"

CIUDAD	DOCUMENTO NORMATIVO
CALI	• Acuerdo 0450 de 6 de diciembre de 2018 expedido por el Concejo de Santiago de Cali "Por el cual se establece como obligatoria la revisión general de los sistemas de transporte vertical en edificaciones y puertas eléctricas en Santiago de Cali y se dictan otras disposiciones". • Decreto 0137 de 2019 - Por el cual se reglamenta el acuerdo 0450 de 2018.
CARTAGENA	• Acuerdo 016 del 29-11-2016 Consejo Distrital de Cartagena de Indias D.T. y C "Por medio del cual se establece como obligatorio la revisión general anual de los sistemas de transporte vertical en edificaciones y puertas eléctricas en el distrito de Cartagena y se dictan otras disposiciones".
IBAGUÉ	• Acuerdo 007 de 22-05-2018 Concejo Municipal de Ibagué "Por medio de la cual se implementa disposiciones normativas en el municipio de Ibagué para prevenir accidentes en los sistemas de transporte vertical en edificaciones y puertas eléctricas y se dictan otras disposiciones".
PEREIRA	• Acuerdo nº 3 de 2020 "Por medio del cual se establece como obligatoria la revisión general anual de los sistemas de transporte vertical en edificaciones y puertas eléctricas en el municipio de Pereira y se dictan otras disposiciones".
RIONEGRO	• Decreto 215 de 22-04-2016 Alcaldía de Rionegro Departamento de Antioquia "Por la cual se adoptan como obligatorias las normas técnicas colombianas sobre la revisión Técnico - Mecánica de sistemas de Transporte Vertical".
VILLAVICENCIO	• Acuerdo 401 del 20 de Diciembre de 2019 - Por medio del cual se establece la revisión técnico mecánica anual de sistemas de transporte vertical y puertas eléctricas como obligatorias en la ciudad de Villavicencio - meta y se dictan otras disposiciones.

8. EJECUCIÓN DE LA VISITA

La inspección se ejecutará basada en las siguientes actividades:



9. EQUIPOS POR UTILIZAR

Para la Inspección de los sistemas de Transporte Vertical se utilizarán los siguientes equipos:

Ascensores	Escaleras Mecanicas y Andenes Moviles	Puertas Electricas (Automaticas)
• Luxometro • Tacometro • Flexometro • Pie De Rey • Multimetro • Regla Graduada	• Tacometro • Multimetro • Flexometro • Pie de Rey • Nivel Digital • Regla Graduada	• Luxometro • Flexometro • Pie de Rey • Cronometro • Dinamometro • Regla Graduada • Cuerpo de Referencia CA • Cuerpo de Referencia CB • Pesas de 20 y/o 40 kg. (Según aplique)

10. RESULTADOS DE LA INSPECCIÓN

ENGYGAS SERVICES S.A.S realizará un informe de Inspección en el cual se especifica el Cumplimiento o no de los Ítems evaluados por el inspector, de acuerdo con los requisitos establecidos en la normatividad vigente.

- Si el resultado es **"Conforme"**, en un plazo no mayor a 7 días hábiles siguientes a la Inspección, se emitirá el certificado de Inspección.
- Si el resultado es **"NO Conforme"**, en un plazo no mayor a 3 días hábiles siguientes a la inspección se enviará dicho informe.

El Cliente deberá estar a paz y salvo por todo concepto para realizar la entrega de los informes y/o certificados.

De acuerdo con lo establecido en las Normas Técnicas los plazos máximos para la reparación de los defectos son:

Ascensor Electromecánico o Hidráulico. **(Requisitos de la NTC 5926-1:2012)** y Escaleras Mecánicas y Andenes Móviles **(Requisitos de la NTC 5926-1:2012)**	**"Defecto Leve (L)"** establece "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 subsanados los defectos leves se pasaría a condición de dictamen de no cumplimiento y se debería suspender el funcionamiento del equipo". En el caso que una inspección presente 10 o más defectos leves, se debe considerar esta situación como un **"Defecto Grave".**
	"Defectos graves (G)" establece "El plazo máximo de reparación de los defectos Graves debería ser de 30 días calendario, al cumplirse este periodo se debería realizar una nueva inspección y si no se han subsanados los defectos Graves se pasaría a condición de dictamen de no cumplimiento y se debería suspender el funcionamiento del equipo".
	"Defecto muy grave (MG)" establece "Estos defectos darán origen a un dictamen de no cumplimiento y se debería dejar el equipo fuera de servicio".
Puertas Eléctricas (Automáticas). **(Requisitos de la NTC 5926-3:2014)**	**"Defecto Leve (L)"** establece "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 subsanados los defectos leves se pasaría a condición de dictamen de no cumplimiento y se debería suspender el funcionamiento del equipo". En el caso que una inspección presente 4 o más defectos leves, se debe considerar esta situación como un **"Defecto Grave".**
	"Defectos graves (G)" establece "El plazo máximo de reparación de los defectos Graves debería ser de 30 días calendario, al cumplirse este periodo se debería realizar una nueva inspección y si no se han subsanados los defectos Graves se pasaría a condición de dictamen de no cumplimiento y se debería suspender el funcionamiento del equipo".
	"Defecto muy grave (MG)" establece "Estos defectos darán origen a un dictamen de no cumplimiento y se debería dejar el equipo fuera de servicio".

Ascensor Eléctrico e Hidráulico **(Requisitos de la NTC 5926-1:2021)**	Los plazos de corrección deben ser de máximo 90 días, sin importar el tipo de defecto. **Defecto leve (L)** Es todo aquel que no supone peligro para las personas y no incide en el funcionamiento normal de la instalación. **Defecto grave (G)** Es todo aquel que no supone un peligro inmediato para la seguridad de las personas. **Defecto muy grave (MG)** Es todo defecto que constituya un riesgo inminente para las personas o puedan ocasionar daños en la instalación.

11. CONDICIONES DEL CERTIFICADO DE INSPECCIÓN

- Una vez se verifique el cumplimiento del 100% de los requisitos establecidos en las normas técnicas colombianas según corresponda, se emitirá el certificado de inspección que da constancia del buen estado estructural y operacional del equipo al momento de realizada la inspección por parte de **ENGYGAS SERVICES S.A.S.**
- El certificado de inspección no exime al dueño del equipo por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con los requisitos de seguridad para operación y manutención del equipo.
- El Certificado no ampara, en ninguna circunstancia, la responsabilidad derivada del uso incorrecto del equipo por lo que los daños causados a terceros o la propiedad, serán asumidos por el dueño.
- Una vez expedido el certificado de inspección por el ente encargado que da constancia del buen estado estructural y operacional del equipo al momento de realizada la inspección, **ENGYGAS SERVICES S.A.S.**, no se hace responsable en ningún momento y en ninguna circunstancia por los daños y/o perjuicios que se causen a terceros, cuando estos se presenten por manipulación, alteración y/o mal uso de equipo después de la Inspección.
- El Certificado de Inspección NO exime al **Cliente** de sus responsabilidades, por consiguiente, **ENGYGAS SERVICES S.A.S**, no se hace responsable si:
    - El **Cliente** modifica cualquier componente de la instalación inspeccionada.
    - El **Cliente** realiza reparaciones a las estructuras y/o componentes del equipo que afecta los ítems inspeccionados.
    - El **Cliente** no realiza el plan de mantenimiento al equipo.
    - El **Cliente** hace mal uso del equipo de acuerdo con las instrucciones del fabricante Se presentan deterioros por el uso continuo que afecten los ítems inspeccionados.

12. ASPECTOS GENERALES

- **En caso de que el Cliente no se encuentre y no deje un representante autorizado para firmar, el Inspector dejara registro como "No se encuentra para firma"y se dará como aceptado el informe de inspección.**

- Según lo establecido en la NTC 5926-1, NTC 5926-2 y NTC 5926-3 Numeral 4.2 "Resultados de la Inspección", (Párrafo 2); "Con la revisión de todos los defectos establecidos en la presente norma se debe llenar el informe de Inspección con cuatro copias, siendo destinado un ejemplar para cada una de las partes (usuario, empresa de mantenimiento, organismo de Inspección y autoridad competente)". De acuerdo con lo anterior **ENGYGAS SERVICES S.A.S**., **hará público el informe de inspección a la autoridad competente de Gestión de riesgos** de la región donde se preste el servicio.

- **El Cliente será el responsable de hacer llegar a la empresa de mantenimiento de su preferencia el informe de inspección.**

- Según lo establecido en la ISO/IEC 17020:2012 Numeral 4.2.3. "La información obtenida de fuentes distintas al **Cliente** (por ejemplo, una persona que realiza una queja, de autoridades reglamentarias) debe tratarse como información confidencial".
  Por condiciones de Independencia e Imparcialidad establecidas para los organismos de inspección tipo A, **ENGYGAS SERVICES S.A.S.** no interviene en ninguna actividad incompatible con su independencia de juicio y su integridad en lo que concierne a sus actividades de inspección. En particular, no interviene en el diseño, la fabricación, el suministro, la instalación, la compra, la posesión, la utilización o el mantenimiento de los ítems inspeccionados.

13. QUEJAS, APELACIONES, SUGERENCIAS, PETICIONES Y FELICITACIONES

Inherente a la relación comercial establecida entre **ENGYGAS SERVICES SAS** y sus clientes y/o usuarios pueden resultar por parte de estos últimos requerimientos tales como quejas, apelaciones, sugerencias, peticiones y felicitaciones, los cuales constituyen un derecho.
A continuación, los canales de recepción y los requisitos.
Para una mejor comprensión de estos recursos se deja expresa la definición de cada una:

Queja: Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta. [ISO IEC 17000:2004]. (Estas se relacionan con el servicio, horarios, atención, cobros, programación etc.)

Apelación: Solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad o al organismo de acreditación, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto. [ISO IEC 17000:2004]. (Está relacionada con los resultados de la inspección, donde se espera que se aporten los soportes en los que basa su apelación).

Sugerencia: Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio de Inspecciones. [Servicio geológico colombiano].

Petición: Es un derecho que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a ENGYGAS SERVICES S.A.S., relacionadas con el servicio de inspecciones de interés general o particular y a obtener pronta resolución, [Servicio geológico colombiano]. Aquí se entiende como una solicitud.

Felicitación: Manifestación de agradecimiento, satisfacción hacia los servicios de inspección y/o funcionarios. [Servicio geológico colombiano].

13.1 RECEPCIÓN

Quejas: Serán recibidas en cualquier momento de la relación comercial y de inspección, la respuesta debe darse en un término no mayor a 15 días hábiles por parte de **ENGIGAS SERVICES SAS.**, este recurso lo puede interponer cualquier parte interesada que se perciba afectado por las actividades de las que es responsable **ENGYGAS SERVICES S.A.S.**

Apelaciones: Serán recibidas máximo hasta el tercer (3) día calendario, a partir de la recepción del informe de resultado y/o certificado, de lo contrario no serán aceptadas, en caso de ser aceptada, la respuesta debe darse en un término máximo de 15 días hábiles y quién tiene derecho a este recurso es exclusivamente el contratante del servicio (quien puede ser el propietario, representante legal de la edificación, administrador y/o empresa de mantenimiento).

Sugerencias, peticiones: Se recibirán en todo momento de la relación comercial y de la actividad de inspección, tienen derecho a interponerlas cualquier parte interesada, en los casos que aplique la respuesta se dará en un plazo hasta 15 días hábiles.

Felicitaciones: Se recibirán en todo momento y no necesitan respuesta.

No obstante"Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver los recursos anteriormente descritos (QASP) en los plazos aquí señalados, **ENGYGAS SERVICES S.A.S.** informará esta circunstancia al solicitante, antes del vencimiento de los términos expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto".

Estas manifestaciones por parte del cliente se recibirán por los siguientes medios:

- Comunicado escrito.
- Correo electrónico pqr@engygas.com
- Llamada telefónica.
- Página web www.engygas.com

Para finalizar el proceso **ENGYGAS SERVICES SAS.**, se comunicará mediante correo electrónico preferiblemente donde de respuesta definitiva con el cierre del caso, si el cliente no responde a esta comunicación en los siguientes 5 días hábiles a partir de la notificación de cierre, se entenderá como aceptación del cierre.

ENGYGAS SERVICES S.A.S., se compromete a mantener absoluta reserva y no dar a conocer información considerada como confidencial durante ni después del proceso de inspección, toda información suministrada por parte del cliente es considerada como confidencial, los documentos generados en el proceso son de uso exclusivo del cliente y no serán publicados, copiados o replicados para distribución a terceros y/o usados con propósitos publicitarios por parte de **ENGYGAS SERVICES** S.A.S, sin previa autorización.

Cuando por ley (mandato de una ley, decreto, sentencia u orden de autoridad competente en ejercicio de sus funciones legales) **ENGYGAS SERVICES SAS.**, deba divulgar información confidencial o cuando esté autorizados por compromisos contractuales, el cliente o la persona correspondiente será notificado acerca de la información proporcionada, salvo que esté prohibido por ley.

En todo caso **ENGYGAS SERVICES S.A.S.**, protegerá los documentos emitidos ya que pueden ser requeridos por la ley, por entes reguladores (IDIGER) o por el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC); así mismo no aplicará, ni utilizará los datos personales a los que tenga acceso con una finalidad diferente al desarrollo de la prestación del servicio.

ENGYGAS SERVICES S.A.S., tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos.

En este sentido, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente y respetando en todo caso la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y el Decreto 886 de 2014 y las demás normas aplicables sobre protección de datos personales a los cuales el cliente autoriza darle manejo mediante la aceptación de la presente oferta.

13.2 CANALES

Estas manifiestaciones por parte del cliente se recibirán por los siguientes medios:

- Correo electrónico pqr@engygas.com
- Pagina web www.engygas.com

13.3 CIERRE

Para finalizar el proceso **ENGYGAS SERVICES SAS.**, se comunicará mediante correo electrónica preferiblemente donde de respuesta definitiva con el cierre del caso, si el cliente no responde a esta comunicación en los siguientes 5 días hábiles a partir de la notificación de cierre, se entenderá como aceptación del cierre.

---------- FIN DEL DOCUMENTO ----------

ENGYGAS SERVICES®
Tu Inspección Segura !!

CESAR ALBERTO CANTILLO
Director de negocios de TV
dirnegocios1@engygas.com
Cel. 3186092677
PBX. 57+1 7451377 Ext. 1107