PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO

PR-GS-01
VERSION 04
2026-08-20

1. OBJETIVO

Este procedimiento establece las actividades necesarias para realizar la evaluación de la conformidad a las empresas solicitantes.

2. ALCANCE

Aplica a las inspecciones realizadas.

3. RESPONSABLE

Es responsabilidad de los inspectores y directores técnicos de acuerdo a su alcance, el cumplimiento del siguiente procedimiento.

4. DEFINICIONES

- **Evaluación de la Conformidad:** Demostración de que se cumplen los requisitos especificados, relativos a un producto, proceso, sistema, personas u organismos.
- **Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener registros, declaraciones de hechos y otra información pertinente y evaluarlos objetivamente para determinar en qué medida se han cumplido los requisitos especificados.
- **Inspección:** evaluación 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.

Este es un documento controlado; una vez se descargue o se imprima, se considera una copia no controlada.

5. PROCEDIMIENTO

5.1. SELECCIÓN

5.1.1. Solicitud del servicio

Los clientes podrán tener acceso a la solicitud de servicio de inspección a través de la pagina web www.cccinspecciones.com.

Cuando el cliente solicita el servicio de inspección se deben realizar las actividades especificadas en el Procedimiento de Solicitud de Servicio para la recepción, revisión y aceptación de la Solicitud de Servicio.

Una vez aceptada la Solicitud de Servicio, se procederá a realizar la Oferta de Servicio de la inspección de acuerdo al Procedimiento de Solicitud de Servicio. Si la Oferta es aceptada por el cliente, se procede a realizar la firma del contrato de prestación de servicio entre ambas partes y se iniciará el proceso para el otorgamiento de la inspección.

5.1.2. Programación

La programación de la inspección esta a cargo del Director Técnico. Se asignará un inspector para realizar la visita de acuerdo a lo estipulado en el Procedimiento de Programación.

5.1.3. Planificación

La planificación consiste en la preparación y asignación de los recursos físicos y de personal necesarios y la programación de las fechas de realización la inspección. Esta actividad requiere comunicación con el cliente para la definición de sus representantes, responsabilidades y fechas de ejecución de cada una de las actividades.

De acuerdo con la fecha programada, el inspector debe realizar las siguientes actividades:

- Preparación de los documentos de trabajo.
- Solicitar los documentos necesarios para el desarrollo de la inspección.

Este es un documento controlado; una vez se descargue o se imprima, se considera una copia no controlada.

- Acordar con el auditado tema de traslados, confirmación de la inspección y documentos necesarios para la inspección.

Para el caso de las inspecciones a Tanques de GLP y Redes de Gas Combustible, la planeación de los servicios se estipula en las condiciones contractuales. La programación y la designación de los inspectores a los servicios se realiza conforme a la solicitud del cliente.

5.2. DETERMINACION

5.2.1. Ejecución

El proceso de inspección se desarrollará en dos etapas, una primera etapa documental y una segunda etapa de inspección en campo:

ETAPA 1: DOCUMENTAL

En esta etapa se realiza la verificación de los documentos y registros necesarios para la evaluación de la conformidad que deberán ser facilitados al inspector según su solicitud, quien efectuará la revisión de acuerdo a el Procedimiento de prestación del servicio y a los instructivos de inspección. El inspector realizará la preparación del plan de inspección al finalizar la etapa documental, incluyendo la preparación y asignación de los recursos físicos y de personal, necesarios para realización de la inspección en campo. De esta etapa se pueden identificar no conformidades que serán informadas al cliente. Para el caso de las inspecciones a Tanques de GLP y Redes de Gas Combustible, la revisión documental se realiza durante la evaluación en sitio.

Una vez realizada la inspección documental, se deberá informar al cliente la agenda de actividades a desarrollar en la inspección en campo, a través del formato plan de inspección, solicitando se diligencien las casillas de los responsables de cada actividad.

Para el servicio de inspección de Tanques de GLP y Redes de Gas Combustible, la planeación del servicio se establecerá el mismo día de la recepción de la programación, y la evaluación documental se llevará a cabo en la fecha asignada para la ejecución del servicio.

Este es un documento controlado; una vez se descargue o se imprima, se considera una copia no controlada.

ETAPA 2: INSPECCIÓN EN CAMPO

El inspector asignado realiza la inspección de acuerdo a lo estipulado en el Instructivo de inspección correspondiente. Las actividades de inspección varían de acuerdo al servicio y están definidas en los instructivos de inspección.

5.2.2. Condiciones de Seguridad

Para iniciar con las actividades de evaluación de la conformidad, es necesario atender a las condiciones de seguridad establecidas en cada instructivo de inspección y se deben identificar los riesgos relacionados con el ambiente que lo rodea, determinado las consecuencias potenciales y los controles para evitar accidentes, esto deberá ser diligenciado en el formato de Análisis de Seguridad en el Trabajo, las condiciones para realizar la inspección de manera segura se encuentran descritas en el IN-GS-09 análisis de trabajo seguro.

5.2.3. Elaboración de informe

Una vez finalizada la inspección en campo, cuando se identifiquen incumplimientos, el inspector deberá diligenciar el formato de No Conformidades FO-GS-06 y remitir al director técnico las evidencias documentales y fotográficas correspondientes, junto con el pre-informe del servicio ejecutado.

Una vez verificadas y cerradas las no conformidades, el inspector procederá al cierre del servicio y remitirá al director técnico el informe final, las listas de chequeo y los demás documentos aplicables, de acuerdo con lo establecido en la Tabla 1 del Procedimiento de Prestación de Servicios.

El inspector debe anexar la documentación requerida para proceder a la revisión del Informe de inspección.

Entre otras cosas, el informe de inspección en cada una de las actividades de inspección debe dar claridad sobre el uso de las mediciones para la determinación de la conformidad.

Este es un documento controlado; una vez se descargue o se imprima, se considera una copia no controlada.

Durante la inspección, en caso de que el cliente haga uso del logo de CCC, se deberá verificar que su utilización sea adecuada y cumpla con las condiciones establecidas. Asimismo, se deberá verificar que los certificados emitidos incluyan correctamente el símbolo de acreditación de ONAC, conforme a los requisitos aplicables.

Para los servicios de inspección de tanques de GLP y redes de gas combustible, no aplica la elaboración de un informe de inspección, dado que los resultados se formalizan mediante un dictamen de inspección. Cuando se identifiquen incumplimientos, se diligenciará el formato de no conformidades, registrando la descripción y evidencia objetiva del incumplimiento. No aplica el establecimiento de plazos para el cierre de no conformidades; en su lugar, se emitirá el dictamen con concepto No conforme. Una vez la instalación cumpla las condiciones requeridas para la aprobación del servicio, deberá solicitar una nueva inspección, conforme al proceso establecido por el organismo.

REVISION

El Director Técnico revisa el expediente final para verificar el cumplimiento de los requisitos de acuerdo a los siguientes lineamientos:

- Que estén las evidencias suficientes, en cuanto a la recolección de la información de cumplimiento de cada uno de los requisitos, datos y descripciones.
- Asegurarse de que se hayan generado los registros de acuerdo al alcance de cada servicio y el expediente final cuente con la siguiente información:

Este es un documento controlado; una vez se descargue o se imprima, se considera una copia no controlada.

Tabla 1. Documentos Aplicables al servicio								
REGISTRO[1]	**ESA**	**ESF**	**PDA**	**GCS**	**GNV**	**GLP**	**IIG[2]**	**TNQ[3]**
Solicitud de Servicio	X	X	X	X	X	X	X	X
Oferta del servicio	X	X	X	X	X	X	X	X
Contrato de prestación de servicio	X	X	X	X	X	X	NA	X
Orden de servicio	NA	NA	NA	NA	NA	NA	X	NA
Memorando de Asignación de servicio.	X	X	X	X	X	X	X	X
Notificación de Programación	X	X	X	X	X	X	X	X
Plan de Inspección	X	X	X	X	X	X	X	X
Acta de Apertura y Cierre	X	X	X	X	X	X	X	X
Análisis de Trabajo seguro	X	X	X	X	X	X	X	X
Reporte de potencial riesgo fuera de alcance de inspección	NA	NA	NA	NA	NA	NA	X	X
Lista de Inspección diligenciada	X	X	X	X	X	X	NA	NA

[1] Los registros generados deberán ser confirmados por el director técnico, antes de ser archivados en la nube

[2] Para el servicio de industrias en Servicio, nuevas o reformadas, las evidencias se recaban en campo y se diligencian a mano

[3] Para el caso de inspección de tanques se diligencia el formato de dictamen de inspección en archivo digital, para la presentación de los resultados.

- Definición de clasificación en la tabla 1: “X” significa obligatorio, “CUANDO APLIQUE” corresponde a una condición establecida en el instructivo y “NA” significa que el registro no aplica.

Este es un documento controlado; una vez se descargue o se imprima, se considera una copia no controlada.

Formato de No conformidad	CUANDO APLIQUE	CUANDO APLIQUE	CUANDO APLIQUE	CUANDO APLIQUE	CUANDO APLIQUE	CUANDO APLIQUE	CUANDO APLIQUE	CUANDO APLIQUE
Informe de Inspección	X	X	X	X	X	X	NA	NA
Evidencias Fotográficas	X	X	X	X	X	X	X	X
Evidencias documentales	X	X	X	X	X	X	X	X
Revisión y decisión	X	X	X	X	X	X	NA	X
Acta de decisión	X	X	X	X	X	X	NA	X
Dictamen de inspección	NA	NA	NA	NA	NA	NA	X	X
Certificado de conformidad/ Notificación de No aprobación	CUANDO APLIQUE	CUANDO APLIQUE	CUANDO APLIQUE	CUANDO APLIQUE	CUANDO APLIQUE	CUANDO APLIQUE	NA	NA

- La redacción de las no conformidades debe ser coherentes con el requisito que se está incumpliendo.
- Las evidencias para el cierre de las no conformidades deben ser suficientes para evidenciar el cumplimiento del requisito.
- El uso de las mediciones en los resultados para la declaración de la conformidad.
- Ningún expediente continúa a decisión si falta un registro obligatorio o si la evidencia objetiva es insuficiente.

5.3. ATESTACION

5.3.1. Decision sobre la inspección

Una vez revisado el Director Técnico decide el resultado de la inspección, decisión que quedará registrada en un Acta de Decisión.

Las decisiones sobre las inspecciones se informarán mediante comunicación escrita remitida mediante correo ordinario y/o mediante correo electrónico.

Si la decisión es de no otorgar, se informará al cliente los motivos por los cuales no se otorga, la inspección.

Este es un documento controlado; una vez se descargue o se imprima, se considera una copia no controlada.

Si el Director Técnico decide a favor:

- Se emite el certificado de conformidad, en caso de otorgamiento de la inspección.
- Para el caso de inspección de tanques de GLP se siguen los anteriores lineamientos, por lo que el Directo técnico diligencia el formato de revisión y decisión de tanques de GLP confirmando si las evidencias son suficientes para declarar conformidad; como resultado debe firmar en forma de aprobación el resultado de la inspección, que finalmente se le entregará al cliente, atestando la inspección ejecutada.
- Para el caso de inspecciones de redes internas de gas combustible en industrias se realizarán actividades periódicas de revisión de los registros generados en las inspecciones, sin embargo, la atestación esta basado en el juicio profesional del mismo inspector.

5.3.2. Emisión/Actualización del certificado de conformidad

Si el Director Técnico decide a favor, se genera el certificado de conformidad y es enviado a Gerencia para emitir el código de validación y autenticación del certificado. Una vez aprobado el Certificado por parte del director técnico, se envía al cliente.

Los certificados de conformidad se emiten de acuerdo a lo establecido en el IN-GS-03 Instructivo de emisión de certificados, después o simultáneamente con las siguientes actividades:

a) cuando se ha tomado la decisión de otorgar la inspección.

b) se ha cumplido con los requisitos de la inspección;

c) sea ejecutado/firmado el contrato de prestación de servicio u orden de servicio.

5.3.3. Archivo de Documentación

El director técnico archiva la documentación de todo el servicio realizado en su respectiva carpeta digital y se guarda en la nube destinada para tal fin.

Este es un documento controlado; una vez se descargue o se imprima, se considera una copia no controlada.

5.4. INSPECCION COMPLEMENTARIA

En el caso que durante una inspección se identifiquen no conformidades, el inspector deberá realizar una inspección complementaria para verificar que se tomaron las correcciones y se elimino la no conformidad. Esta inspección puede ser en sitio o documental.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ✓ Solicitud de servicio
- ✓ Oferta de servicio
- ✓ Contrato de prestación de servicio
- ✓ Orden de servicio
- ✓ Memorando de programación
- ✓ Notificación de programación
- ✓ Plan de inspección
- ✓ Acta de apertura y cierre
- ✓ Análisis de trabajo seguro
- ✓ Reporte de potencial riesgo
- ✓ Lista de chequeo
- ✓ Informe de inspección
- ✓ Revisión y decisión
- ✓ Acta de decisión
- ✓ Certificado de Conformidad.
- ✓ Dictamen de inspección

Este es un documento controlado; una vez se descargue o se imprima, se considera una copia no controlada.

7. Control de cambios					
Versión	**Elaborado por**	**Revisado por**	**Aprobado por**	**Fecha de aprobación**	**Descripción de las modificaciones**
1	Jesús Alberto Molina Ortega Cargo: Director de Sistema de Gestión	Jesús Alberto Molina Ortega Cargo: Director de Sistema de Gestión	Erik Correa Visbal Cargo: Gerente General	2024-05-03	Integración del sistema de gestión Compañía de certificación de Colombia S.A.S y CCC inspecciones
2	Jesús Alberto Molina Ortega Cargo: Director de Sistema de Gestión	Jesús Alberto Molina Ortega Cargo: Director de Sistema de Gestión	Erik Correa Visbal Cargo: Gerente General	2024-08-26	Se incluye en el numeral 5.3 Revisión los registros que se deben generar y revisar para que sea suficiente la declaración de conformidad por cada servicio, y los que deben de generarse en campo y cuales digitales
3	Heidi Gutierrez Cargo: Director de sistema de gestión	Heidi Gutierrez Cargo: Director de sistema de gestión	Erik Correa Visbal Cargo: Gerente General	2025-11-20	Se realiza la revisión del cuerpo del documento; no se generan cambios en el contenido. No obstante, se actualiza la versión del documento para efectos de control y trazabilidad del sistema de gestión.
4	Heidi Gutierrez Cargo: Director de sistema de gestión	Heidi Gutierrez Cargo: Director de sistema de gestión	Erik Correa Visbal Cargo: Gerente General	2026-08-20	Se incluye como registro obligatorio dentro de los expedientes de servicios, las listas de chequeo, se corrige la aplicabilidad de los requisitos trazables con los instructivos para el desarrollo de los servicios, se aclaran las condiciones para la prestación del servicio de redes y tanques. Se elimina el ítem de reporte de atestiguamiento, debido a la naturaleza de las pruebas se realiza la verificación en la etapa documental, según aplique.

Este es un documento controlado; una vez se descargue o se imprima, se considera una copia no controlada.