



- 1. Confidencialidad de la información:** El laboratorio es responsable de la gestión de toda la información obtenida o creada durante la prestación del servicio de calibración, a partir de la aprobación de esta cotización. Esta información que se considera del cliente y se tratara de manera confidencial a excepción de los casos en que sea requerido por la ley o autorizado por las disposiciones contractuales para revelar información confidencial; de igual manera cuando se realicen evaluaciones por parte del organismo nacional de acreditación.
- 2. Declaración de conformidad:** El laboratorio no proporciona en ningún caso declaraciones de conformidad.
- 3. Descargos de responsabilidad:** El laboratorio establece descargos de responsabilidad en los siguientes casos:
 - El laboratorio se hace responsable de toda la información suministrada en el certificado de calibración. excepto cuando la información, la suministra el cliente. Los datos suministrados por el cliente serán claramente identificados en el certificado de calibración y se incluirá un descargo de responsabilidad cuando la información sea suministrada por el cliente y pueda afectar la validez de los resultados.
 - Cuando el cliente requiere que el ITEM se calibre admitiendo una desviación de las condiciones especificadas, el laboratorio incluirá en el certificado de calibración un descargo de responsabilidad, en el que se indiquen qué resultados pueden ser afectados por la desviación.
- 4. Información Generales del servicio:**
 - Antes de iniciar el servicio de calibración el cliente deberá enviar por mail al laboratorio el formato CS-CO-FT-007- Formato de Inscripción como Cliente y junto con el mismo los documentos que se solicitan.
 - Enviar orden de servicio/compra, con toda la información relevante para el servicio, cualquier tipo de situación anormal que pueda afectar el proceso de calibración.
 - Cualquier modificación de la orden de servicio/compra deberá ser acordada entre las partes antes de iniciar el servicio.
 - Todos los requisitos y documentación deben estar definidos y entendidos por las partes antes de iniciar el servicio.
 - El pago deberá ser contra entrega del equipo, por medio de transferencia bancaria o consignación a nombre de CREACIONES Y SUMINISTROS S.A.S con Nit 830.019.719-1, en la cuenta de Banco de Bogotá cuenta corriente No. 057283566. Después de realizar la transacción bancaria enviar por correo electrónico el soporte de pago contabilidad@creacionesysuministros.com
 - La recepción y entrega de equipos se realizará de lunes a viernes de 8:00 am a 12pm, el día de recepción no será tenido en cuenta como día hábil.
 - En caso de que el cliente no especifique el método que se utilizara para la calibración, el laboratorio seleccionara el método apropiado, e informara al cliente por medio del formato "CS-CO-FT-001 Formato de Cotización.
 - Los datos para generación de certificados son los consignados en el formato de cotización CS-CO-FT-001 Formato de Cotización, cualquier cambio en los datos iniciales para la emisión de certificados tendrá un sobrecosto.
 - Después de realizar el proceso de calibración se emitirá los certificados de calibración y las estampillas correspondientes el día de la entrega del equipo.
 - El tiempo máximo para la calibración de los equipos es de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción del ítem a calibrar.
 - El laboratorio Creaciones y suministros no se responsabiliza los equipos dejados



después de 90 días a partir de la recepción del equipo.

- Para la entrega de los equipos, certificados y estampillas es necesario que el cliente presente el formato CS-RTL-FT-011 Recepción y entrega de equipos. En caso de pérdida de este formato se debe enviar una carta de autorización.
- Los servicios de calibración no tienen garantía.

5. Alistamiento del instrumento de calibración: La calibración de un instrumento solo es posible si su estado es óptimo, por lo cual CREACIONES Y SUMINISTROS SAS recomienda:

- Previamente al envío del instrumento, realice las actividades de ajuste, descontaminación y limpieza necesarios para su posterior envío a calibración.
- Realice un buen proceso de embalaje, preferiblemente en su estuche original y si está a su alcance protección con algún material que evite que el ítem sufra algún daño o ruptura durante el transporte, no olvide rotular el empaque con los datos completos.
- Revise el instrumento y verifique que la batería se encuentre en buen nivel de carga, realice una prueba de funcionamiento en donde incluya el encendido, apagado y arranque. Si el equipo funciona con pilas estas deben estar con carga completa.
- Los equipos a calibrar deben ser entregados por el cliente en perfecto estado de limpieza.
- Para los termómetros y sensores de temperatura, debe especificar el diámetro y longitud de sensor y puntos a calibrar.
- Para los medios isotérmicos como baños se debe especificar el tipo de fluido; y para los bloques secos se debe proporcionar el diámetro de los agujeros del inserto. Cada fluido o inserto se cotiza independientemente y tienen un costo adicional.

6. Información referente a las calibraciones: Al recibir el instrumento de calibración, se deben registrar las anomalías, desvíos en relación con las condiciones normales o especificadas, según se describen en el correspondiente método de calibración. Cuando exista cualquier duda al respecto a la adecuación de un ítem para una calibración, o cuando un ítem no cumpla con la descripción provista o no este especificado con suficiente detalle, el laboratorio debe solicitar al cliente instrucciones adicionales antes de proceder y debe registrar lo tratado.

- Tenga presente que en el momento de ser recibido el ítem en servicio se realiza una inspección visual externa, se asignara un código específico en un rotulo de identificación interna durante la permanencia del instrumento en nuestras instalaciones y se tomara un registro fotográfico del instrumento a calibrar.
- Se entregará el formato CS-RTL-FT-011 Recepción y entrega de equipos en el cual queda consignado el código asignado, la recepción del equipo y observaciones adicionales del estado del ítem.
- La revisión externa no implica que el equipo presente errores durante la calibración, en caso cualquier desviación antes, durante y después de la calibración el laboratorio le informara al cliente.
- El personal técnico del laboratorio no está autorizado a realizar ajustes a los equipos.
- Para la entrega del equipo es indispensable la presentación de este formato CS-RTL-FT-011 Recepción y entrega de equipos, en caso de pérdida debe traer una carta de autorización para retirar el equipo.

7. Servicio de calibración in- situ: Esta clase de servicio implica que un técnico Metrólogo



se desplace a las instalaciones del cliente, con una serie de equipos y patrones de calibración por lo tanto se requiere una serie de condiciones para la adecuada prestación de este servicio:

- El servicio está contemplado para realizar en horario laboral el cual está comprendido de lunes a viernes de 8 am a 5:30 pm, si es necesario realizar el servicio en horarios diferentes al anteriormente mencionado, debe informar para poder modificar la propuesta económica.
 - El cliente suministrará la información clara y completa del lugar para la calibración in-situ, cualquier cambio o información errónea al momento de prestar el servicio puede generar costos adicionales.
 - El servicio de calibración en las instalaciones del cliente será programado posterior a la aprobación de la cotización y el envío de la orden de servicio. Si por algún motivo el cliente tiene algún inconveniente con la fecha programada debe informar con 48 horas de anticipación al servicio para re programarla.
 - El asesor comercial responsable de la atención al cliente será el encargo de informar al cliente de la programación establecida en el laboratorio a través de un correo electrónico.
 - En caso de que el equipo no sea apto para el proceso de calibración se entregara el reporte del servicio y se generar la respectiva factura.
 - De ser necesario el cliente suministrara al técnico los manuales de operación del instrumento de medición, para evaluar las características técnicas que ayuden al buen desarrollo de las calibraciones.
 - El personal técnico no realiza ajustes, ni mantenimientos a los equipos de medición.
 - El personal técnico verificara que las condiciones ambientales, la instalación de los equipos y que el espacio de trabajo sean los adecuados para el servicio de calibración.
 - El cliente es responsable de proporcionar a nuestros técnicos un espacio óptimo de trabajo limpio, con buena iluminación y un área con un ambiente adecuado, si dichas condiciones no son aptas se podrá suspender el servicio.
 - Es necesario contar con el personal disponible y autorizado para la entrega del equipo al inicio del servicio y para recibirlo al final de la calibración.
 - La entrega de certificados de calibración y estampilla se realiza en un tiempo no superior a 7 días hábiles después de culminadas las calibraciones.
 - Para la calibración de medios isotérmicos con temperatura inferior a -30, se deberá dejar instalado los sensores y el patrón para la calibración mínimo un día antes para prestar el servicio, esto para garantizar una buena estabilidad y uniformidad en la calibración.
- 8. Tratamiento de datos personales:** El laboratorio Creaciones y suministros S.A.S. cuenta con una política que garantizan la protección, almacenamiento y buen uso de sus datos personales según lo establecido en la legislación vigente ley 1581 de 2012. Los derechos como titular de la información los puede ejercer por medio de nuestros canales de comunicación teléfono 9017160 o al mail comercial@creacionesysuministros.com
- 9. Servicio al Cliente:** Los requerimientos sobre la solicitud, ofertas y/o contratos serán resueltos antes de iniciar el servicio, en caso de dudas comuníquese número de teléfono 9017160 o al mail servicioalcliente@creacionesysuministros.com Sus quejas respecto al servicio puede hacerlas llegar a través del mismo correo y desde allí lo guiarán y darán respuesta según lo establecido en el procedimiento CS-SC-PR-002- Procedimiento Gestión de quejas y salidas no conformes.

Revisado por: Director de Calidad	Aprobado por: Director Gerencial
Fecha: 2021-04-28	Fecha: 2021-05-18