

	<b>POLÍTICA DE SERVICIO</b>		Código	GCM-04
	<b>Uso público</b>		Versión	01
	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	
<b>Revisado por:</b>	Juan Fernando Vélez Granda	Director técnico	2024-03-27	
<b>Aprobado por:</b>	Jorge Robinson Rendón Bernal	Gerente	2024-04-05	

Celsius S.A.S. es un laboratorio de metrología que presta servicios de calibración en las magnitudes de: Masa, volumen, temperatura, humedad relativa, longitud, presión y vacío. Contamos con personal técnico y comercial en Bogotá y Envigado, desde donde atendemos todo el territorio nacional.

Con el fin de brindar un mejor servicio y dar a conocer a los clientes como opera la empresa, hemos definido esta política de servicio, la cual incluye los siguientes temas:

### **TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Celsius S.A.S. garantiza la confidencialidad del servicio realizado y el desempeño obtenido en sus calibraciones. La información que sea suministrada por el cliente al laboratorio será utilizada para los fines establecidos en la prestación del servicio, conforme a nuestra política de tratamiento de datos GES-06, la cual puede ser consultada en nuestra página web: <http://www.celsiusmetrologia.com>.

### **HORARIO DE ATENCIÓN**

El horario de recepción y entrega de instrumentos en nuestro laboratorio es de lunes a viernes de la siguiente manera:

Envigado: 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m.

Bogotá: 6:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:00 p.m.

Si el cliente requiere ingresar a las áreas de nuestro laboratorio para presenciar el proceso de calibración de sus equipos debe enviar la solicitud al correo electrónico, [dirtecnico@celsiusmetrologia.com](mailto:dirtecnico@celsiusmetrologia.com) con mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de la visita.

## **LOGÍSTICA DE ENVÍO DE LOS EQUIPOS DEL CLIENTE AL LABORATORIO**

- La logística y los costos de seguros, transportes de recogida y entrega del equipo son asumidos por el cliente, a menos que se tenga definido en el acuerdo comercial quien es el responsable del transporte.
- Celsius no brinda garantía de servicios de calibración, por daños en traslados de equipos, los reclamos relacionados con envíos por transportadora deben ser tramitados directamente por el cliente con el operador de transporte.
- El equipo debe ser enviado al laboratorio con todos sus accesorios mecánicos, eléctricos o de otro tipo (cables, cargadores, bases, entre otros) o consultar previamente si nuestro laboratorio ya cuenta con ellos, con el fin de evitar retrasos en la prestación del servicio. El equipo debe disponer de todas las conexiones mecánicas y/o eléctricas básicas para su operación y/o configuración. Si el equipo funciona con baterías estas deben estar con suficiente carga (preferiblemente nuevas) y deben ser suministradas por el cliente. Hasta tanto no se reciban todos estos elementos necesarios para la calibración, no se iniciará la prestación del servicio.
- El cliente debe suministrar el catálogo, manuales de operación o instructivo de operación del equipo cuando sea solicitado por el laboratorio.
- La calibración no incluye mantenimiento ni limpieza interna del equipo, por tanto, el cliente deberá realizar actividades de limpieza, desinfección, mantenimiento, reparaciones y ajustes necesarios para garantizar su correcto funcionamiento, antes de iniciar con la actividad de calibración.
- El equipo debe ser enviado al laboratorio con un embalaje que asegure su protección ante golpes, vibraciones y factores que puedan comprometer la integridad de éste y que se encuentre debidamente rotulado.
- El día de recepción de los equipos no se tendrá en cuenta como día hábil de servicio.

## **CODIFICACIÓN Y CONDICIONES DE LOS EQUIPOS DEL CLIENTE**

- Los equipos deben ser unívocamente identificados (serie, código interno o identificación única) que lo diferencie claramente de otros instrumentos de iguales características metrológicas, de lo contrario Celsius asignará un código interno para identificación del instrumento y este queda registrado en el certificado de calibración.
- Revisión del equipo en el laboratorio: El primer filtro de aceptación o rechazo del equipo es la recepción, en ésta el equipo pasa por una inspección visual que no determina la aptitud del equipo en calibración; pero si determina el cumplimiento de características específicas por equipo. Durante la ejecución de la calibración es donde se pueden

evidenciar novedades sobre el desempeño del equipo, las cuales se informarán oportunamente al cliente para tomar decisiones sobre la continuidad del servicio.

- Revisión del equipo en las instalaciones del cliente: El encargado de hacer esta revisión es el metrólogo durante la ejecución de la calibración, en donde puede evidenciar novedades sobre el desempeño del equipo, las cuales se informarán oportunamente al cliente para tomar decisiones sobre la continuación del servicio.

## **PROGRAMACIÓN DE LOS SERVICIOS**

- La programación del servicio se realizará previa disponibilidad asignada por el laboratorio.
- Para iniciar la prestación del servicio es necesario que el cliente envíe la aprobación de la cotización y la autorización del servicio completamente diligenciada en el formato (FCM-15 o FCM-23 autorización comercial), link que se encuentra adjunto en el correo de la cotización.
- Los anexos a las cotizaciones o correos electrónicos relacionados hacen parte integral de la oferta comercial y recopilan los requisitos del cliente y las especificaciones técnicas del laboratorio para la ejecución del servicio.
- Los servicios de calibración programados en horas extraordinarias; días dominicales o festivos, u horario nocturno, tendrán un costo adicional al cotizado inicialmente (remitirse a su ejecutivo de ventas en caso de requerir este servicio).
- Los servicios programados y autorizados por el cliente en sitio, que no se puedan realizar por disponibilidad de los equipos, acompañamiento del cliente o eventos ajenos a Celsius, tendrán un costo por visita fallida, el cual será informado por Celsius al cliente.
- Para los servicios a realizar en las instalaciones del cliente, los costos por desplazamiento y viáticos serán asumidos por parte del cliente, por lo cual se deben concretar las fechas, los días y el costo con el laboratorio. También podrán ser tenidos en cuenta en la oferta comercial.
- El cliente debe asegurar que las instalaciones donde se encuentra ubicado el equipo a calibrar sean las adecuadas para preservar la integridad de nuestro personal técnico, los patrones de Celsius y por supuesto los del cliente.
- Para todos los servicios en sitio, el cliente debe disponer de una persona responsable y competente para acompañar a nuestro personal técnico en sus instalaciones, con el fin de poder informar toda novedad que se presente durante el servicio.

- El cliente es responsable de informar previamente todas las condiciones requeridas para nuestro ingreso a sus instalaciones, ya sea de elementos de protección personal (EPP), riesgos o cursos adicionales que se deban realizar.
- Celsius cuenta con los siguientes elementos de protección personal (EPP): Casco, guantes, botas, gafas, tapa oídos y dotación térmica para temperaturas bajas, en caso de requerirse equipo especial adicional, éste deberá ser proporcionado por el cliente.
- Una vez terminado el servicio, se informará el total de equipos calibrados, los datos bajos cuales se ejecutó el servicio y las novedades presentadas, mediante la entrega del Registro de calibración externa (FPS-69), el cual debe ser revisado y firmado por el cliente como aceptación y aprobación del servicio realizado.

### **PUNTOS DE CALIBRACIÓN**

- Si en la solicitud del cliente no se especifican los puntos de calibración, Celsius realizará el proceso metrológico en los puntos de calibración definidos internamente.
- Los puntos de calibración solicitados por el cliente pueden presentar variaciones con los reportados en los certificados de calibración, en los cuales se podrán reportar puntos de calibración próximos a los solicitados.
- Los puntos de calibración adicionales o cambio de los valores predeterminados se deben solicitar con anterioridad para evaluar la posibilidad de prestar el servicio y cotizar según lo requerido; en caso contrario el servicio se realizará conforme al proceso estándar establecido por el laboratorio.
- Los equipos que lleguen a nuestras instalaciones sin la información de puntos de calibración, datos del equipo, datos para emisión del certificado, se clasificará como equipo especial, una vez el cliente envíe la información completa, se iniciará el conteo de los días hábiles de calibración del equipo en el laboratorio.

### **AJUSTE Y DESMONTE DE LOS EQUIPOS DEL CLIENTE**

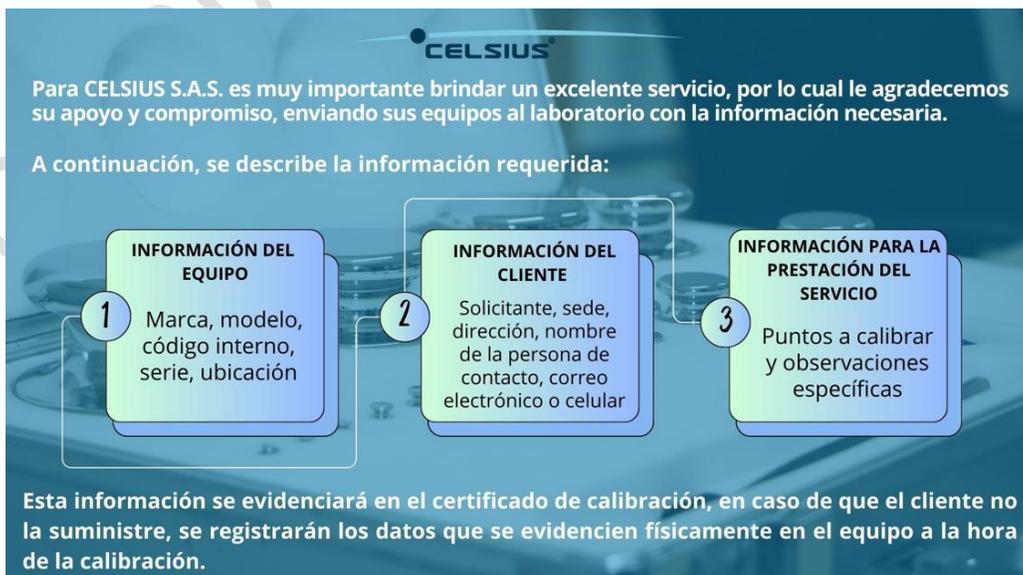
- Celsius está en capacidad de realizar ajustes a los instrumentos (siempre y cuando las características del instrumento lo permitan), esto debe estar autorizado, con nombre y cargo, en el formato Autorización para la prestación del servicio (FCM-15 o FCM-23) enviado por comercial al cliente. Posteriormente, en el informe de calibración se reportará el valor antes de ajuste.
- Los instrumentos para pesar que requieran ser ajustados, deberán ser ajustados con los medios normalmente aplicados por el cliente y siguiendo las instrucciones del fabricante, cuando estén disponibles, o en su defecto, el cliente debe suministrar el manual de uso del equipo para realizar el respectivo ajuste.

- Celsius no se compromete al montaje o desmonte de los equipos, el cliente debe disponer de una persona técnica que suministre los equipos a calibrar, en caso de no contar con personal que realice dicho proceso, Celsius realizará el desmonte de los equipos, pero no se responsabiliza de los daños causados a éstos o al mismo proceso.

## INFORMACIÓN REPORTADA EN EL CERTIFICADO DE CALIBRACIÓN

- Celsius documenta las mediciones realizadas en el momento y las condiciones en que se realizan las calibraciones, no se responsabiliza de los perjuicios que puedan derivarse del uso inadecuado de los equipos calibrados ni del uso de esta información.
- Los instrumentos que superen los errores máximos permitidos y deban ser ajustados por el cliente para ser nuevamente calibrados por Celsius en una segunda visita, se les otorgará un descuento del 30% del precio de lista en la segunda calibración. Esto debe ser informado por el cliente para ser tenido en cuenta en el ingreso del equipo.
- El certificado de calibración será emitido con la información proporcionada por el cliente, Celsius no asume la responsabilidad cuando la información para la prestación del servicio sea proporcionada por el cliente y pueda afectar la validez de los resultados. Los datos suministrados por el cliente serán claramente identificados en el certificado de calibración, los cuales aparecen subrayados. También, se tendrá en cuenta la información registrada y entregada al cliente en la calibración externa (FPS-69) como los datos para la emisión del certificado.
- Celsius no se hace responsable de la emisión de errores en los certificados debido a la falta de información o información errónea brindada por el cliente. En caso de no recibir la información requerida, se emite el certificado con la información presente en el equipo y en el momento de la calibración.

A continuación, presentamos la información requerida por Celsius a sus clientes:



- Esta información debe ser suministrada antes de iniciar el servicio de calibración. Para las calibraciones en sitio, el cliente también podrá entregar esta información al personal técnico antes de iniciar el servicio.
- El laboratorio realiza la conservación y disposición de sus informes de calibración, de acuerdo con el sistema de gestión implementado.
- Cuando el cliente realice la aceptación de la oferta comercial y la prestación del servicio, conoce que no está autorizado a utilizar el símbolo de acreditación de ONAC ni la referencia de la condición de acreditado de Celsius S.A.S., en sus documentos y/o publicidad.

### **CONDICIONES DE PAGO Y FACTURACIÓN**

- Los servicios de Celsius se pagan generalmente contra entrega, excepto en los casos en que los clientes han mostrado en el tiempo un comportamiento de pago adecuado o en otros casos si el cliente lo solicita, se puede realizar un estudio previo de crédito con aprobación de la gerencia.
- El pago derivado de la prestación del servicio se puede consignar en la cuenta de ahorros Bancolombia 27718150707 convenio # 69781 a nombre de Celsius S.A.S.
- Celsius no gestionará la devolución de facturas o dinero, si fuese necesario, la conciliación del servicio se hará con una nota crédito.
- Si los pagos se acordaron contra entrega y el cliente no lo realiza oportunamente, se hace entrega del instrumento calibrado, pero se retiene el certificado hasta verificar que el pago haya sido efectivo.
- El cliente debe enviar el soporte de pago al correo [cartera1@celsiusmetrologia.com](mailto:cartera1@celsiusmetrologia.com), con el fin realizar la entrega de certificados.
- Para poder realizar el servicio, el cliente no puede encontrarse en mora con el laboratorio.
- Las facturas se realizan inmediatamente después de terminado el servicio y con consulta previa con el cliente acerca de las fechas límite de entrega de éstas.

### **ENTREGA DE CERTIFICADOS Y EQUIPOS AL CLIENTE**

- Los equipos que se calibran en el laboratorio permanente se ingresan por orden de llegada.
- Para la entrega de los certificados, el cliente debe enviar previamente copia del comprobante de pago al correo del ejecutivo de ventas que lo atiende o al correo

[cartera1@celsiusmetrologia.com](mailto:cartera1@celsiusmetrologia.com), quien validará el ingreso del pago con el proceso contable, una vez validado el pago se autorizará el envío del certificado, a menos de que se haya establecido un acuerdo de envío diferente.

- Los certificados serán entregados de manera digital mediante la aplicación Next Cloud, dando cumplimiento a nuestra política ambiental (GSST-21). En caso de requerir los informes impresos, se debe comunicar con su ejecutivo de ventas, ya que esto podría tener un costo adicional.

## TIEMPOS DE ENTREGA DE CERTIFICADOS Y EQUIPOS

Tipo	Calibración realizada en laboratorio permanente	En sitio (Instalaciones del cliente)	Otros servicios externos (Terceros)
<b>Entrega de equipos ya calibrados</b>	5 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de haber recibido el equipo, siempre y cuando el cliente haya proporcionado toda la documentación o accesorios necesarios para la ejecución del servicio antes o con la llegada del equipo.	No aplica	Depende de los tiempos asignados por el proveedor externo y de si el cliente proporcionó toda la documentación o accesorios necesarios para la ejecución del servicio antes o con la llegada del equipo.
<b>Entrega de certificados de calibración</b>	7 días hábiles, contados a partir del día siguiente de haber recibido el equipo, siempre y cuando no se hayan presentado inconvenientes en el servicio de calibración ni con el estado y funcionamiento del equipo. También, si se dispone de toda la información para emitir el certificado.		Depende de los tiempos asignados por el proveedor externo, siempre y cuando no se hayan presentado inconvenientes en el servicio de calibración ni con el estado y funcionamiento del equipo. También, si se dispone de toda la información para emitir el certificado.

<p><b>Entrega de cambios en certificados ya emitidos solicitados por los clientes</b></p>	<p>De 3 a 5 días hábiles (del año en curso) después de recibir la solicitud del cliente, siempre y cuando la información para dichos cambios esté disponible y sea coherente para el laboratorio los cambios solicitados por el cliente.</p> <p>Nota 1: Este tiempo puede ser mayor o menor dependiendo de la cantidad y complejidad de los cambios solicitados.</p> <p>Nota 2: Cuando se soliciten cambios en certificados de años anteriores, este tiempo podrá aumentar, así mismo, se tendrá en cuenta también la cantidad de cambios para definir este tiempo.</p>	<p>El tiempo depende de la respuesta que se obtenga del laboratorio externo para realizar los cambios solicitados.</p> <p>Estos cambios podrían tener un costo, según lo que tenga definido el proveedor externo.</p>
<p>Notas generales:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se mantienen los tiempos de entrega si el cliente brinda toda la información necesaria para la prestación del servicio y para el diligenciamiento del certificado.</li> <li>2. Los tiempos de entrega podrán aumentar por la cantidad de equipos o puntos de calibración, estas novedades se informarán oportunamente por medio de su ejecutivo comercial.</li> <li>3. Cuando el cliente haya sido notificado de que el equipo ya está calibrado y puede recogerlo y no haya sido recogido después de tres meses, Celsius no se hará responsable del estado de éste.</li> <li>4. Los daños que puedan sufrir los equipos después de despachados de nuestras instalaciones son responsabilidad del cliente; el cliente debe disponer y contar con el personal idóneo para recibir, revisar los equipos entregados y la logística para transportarlos, con la firma de aceptación en la Remisión entregada (FPS-71), se entiende como recibido a satisfacción, lo cual exime a Celsius de cualquier responsabilidad sobre los mismos.</li> </ol>		

## SOLICITUDES, ACLARACIONES O RECLAMOS POR DAÑO O AVERÍAS EN LOS EQUIPOS DEL CLIENTE

Tipo	Tiempo
Solicitud de información del servicio prestado o reclamaciones	Deberán realizarse dentro de los 5 primeros días hábiles después de la entrega del servicio.
Quejas o reclamaciones referentes al funcionamiento, daño, estado físico u operabilidad de los equipos	Es necesario enviar evidencias que soporten el objeto de la reclamación y realizarlas con un máximo de 24 horas posteriores a la calibración y entrega del equipo.  Celsius no se hará responsable de daños en el equipo que se reporten por fuera de este plazo de tiempo.
Quejas por el servicio prestado	Plazo de 15 días calendario luego de entregados los equipos y certificados de calibración.  Podrá remitir las quejas a los siguientes correos: <a href="mailto:proyectos@celsiusmetrologia.com">proyectos@celsiusmetrologia.com</a> <a href="mailto:dirtecnico@celsiusmetrologia.com">dirtecnico@celsiusmetrologia.com</a>

### PRÉSTAMO DE CONTINGENCIAS

- Celsius ofrece a sus clientes, como valor agregado el préstamo de equipos de contingencia, de forma temporal, a los clientes que lo requieran mientras sus instrumentos están siendo calibrados por nosotros.
- En caso de requerir contingencias, por favor informarlo oportunamente dentro de la programación del servicio, las cuales serán otorgadas según la cantidad y disponibilidad de éstas dentro de nuestro laboratorio.
- Una vez recibidas las contingencias con su respectiva Remisión de salida de Celsius, el cliente se hace responsable de cuidarlas y devolverlas en el mismo estado en que fueron prestadas, después de calibrados sus equipos y en un tiempo no mayor a 3 días hábiles.
- En caso de pérdida o daño de éstas, Celsius podrá realizar una factura de cobro de los equipos otorgados en préstamo.

### CAMBIOS EN LAS CONDICIONES INICIALES DEL SERVICIO

- Cualquier cambio en la oferta inicial podrá generar la emisión de una nueva cotización o el envío de un correo por parte del cliente aprobando dicha modificación o cambio.
- Si por alguna razón, luego de aprobada la cotización y autorizada la prestación del servicio, se presenta un imprevisto o inconveniente para ejecutar la actividad dentro de

los procesos por parte de Celsius, se informará al cliente la situación presentada y se acordará con el cliente el proceso a seguir.

### **DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD**

- Si el cliente requiere que en los certificados de calibración se emita la declaración de la conformidad, debe enviar al correo: [comercial@celsiusmetrologia.com](mailto:comercial@celsiusmetrologia.com) o al ejecutivo de venta que lo atiende, su solicitud explícita con la especificación o error máximo permitido y su regla de decisión.

### **VALORES AGREGADOS**

- Trabajamos con excelentes patrones para garantizar la menor incertidumbre en todas nuestras calibraciones.
- Servicios especializados en la calibración de equipos biomédicos e industriales.
- Más de 20 años de experiencia en servicios de calibración para el sector biomédico e industrial en todo el territorio nacional.
- Programación de calibración los 7 días de la semana, 24 horas (sujeto a condiciones y/o valores adicionales).
- Apoyo en el conocimiento técnico para realizar el PAME (plan de aseguramiento metrológico) de nuestros clientes.
- Asesoría técnica en interpretación de resultados y criterios de calibración.
- Nuestros procesos de calibración son desarrollados bajo directrices de documentos de referencia reconocidos internacionalmente.
- Formación abierta para los clientes en metrología.

## DIRECTORIO DE CONTACTO

Conmutador: (604) 444 25 48

### ENVIGADO

Cargo	Extensión	Nombre	Correo electrónico
Gerente	4407	Jorge Robinson Rendón Bernal	gerencia@celsiusmetrologia.com
Director técnico	4408	Juan Fernando Vélez Granda	dirtecnico@celsiusmetrologia.com
Programación de servicios	4420	Juan David Estrada Castaño	logistica@celsiusmetrologia.com
Ingreso y salida de equipos	4401	Luisa Álvarez Madrid	operativo@celsiusmetrologia.com
	4402	Yesenia Ramírez Ramírez	asistenteoperativa4@celsiusmetrologia.com
Entrega de certificados	4434	Rubén Higueta López	operaciones@celsiusmetrologia.com

### BOGOTÁ

Cargo	Teléfono	Nombre	Correo electrónico
Director laboratorio Bogotá	4103	Carlos Triana Romero	jefelbogota@celsiusmetrologia.com
Programación de servicios	4101	Karen Amaya Moreno	labbogota@celsiusmetrologia.com
Ingreso y salida de equipos	4104	Barbara Chávez Díaz	admbogota@celsiusmetrologia.com
	4102	Laura Castro Oyola	asistenteoperativa3@celsiusmetrologia.com