

MANUAL DE LA EMPRESA Y CONDICIONES DE SERVICIO

Objetivos:

El presente manual tiene como objetivo, entregar a usted como empresa-cliente del OI V&V Certificaciones, las principales directrices del proceso de inspección y certificación de equipos y maquinarias, para una inspección y certificación expedita, como asimismo los deberes y derechos de las partes, como las condiciones de seguridad y servicio (las que se encuentran incluidas también en cada cotización)

Se mencionan las responsabilidades de la empresa durante el proceso de inspección y certificación de equipos y maquinarias.

Proceso de Inspección:



En el proceso inicial, la empresa o cliente debe registrar los antecedentes de la empresa según lo requerido por el personal del OI, sea en la propia cotización como por medios electrónicos u otra vía.

El Organismo de Inspección se reserva la facultad de aceptar o rechazar los antecedentes entregados por la empresa, según criterios de fiabilidad, validez y demostración. En caso que el cliente entregue información poco fidedigna, falsa o engañosa, respecto de la condición y características de los equipos, maquinarias o infraestructura a inspeccionar, como de la información de la propia empresa, se dará por cerrado el proceso, y según la gravedad del hecho podrá informar a las autoridades pertinentes para la debida investigación. Asimismo, se reserva el derecho a efectuar los procesos de inspección, en caso que la empresa o cliente mantenga una deuda pendiente con el OI.

Inspección de equipos y maquinarias.

En primera instancia debe existir un proceso de iniciación del servicio, el que puede darse a través de una solicitud vía correo electrónico, telefónica, ya sea en forma individual o bajo un contrato marco entre empresas. En este proceso inicial se definen las condiciones, valores o aranceles, las que deben ser entendidas y aceptadas por las partes.

Una vez estén definidas las fechas, horas y lugares para cada inspección., el Organismo de Inspección y Certificación debe disponer de un inspector el cual asistirá a las pruebas necesarias según el servicio requerido, para la inspección de equipos y maquinarias.

Mecanismos de apoyo:

A continuación, se le entregan los canales de apoyo que están disponibles para realizar consultas sobre el proceso de inspección y certificación de equipos y maquinarias:

Medio	Responsable	Tiempo Aproximado de Respuesta
Presencial	Personal que se encuentre en el Organismo	Inmediato Dentro del horario de oficina
Vía Telefónica / Correo electrónico	<p>Para conocimiento de la metodología, procesos, plazos, aranceles, reuniones, solicitud de cotizaciones y consultas generales, entre otros contactarse con:</p> <p align="center">Claudio Marcoleta Pacheco Gerente Ejecutivo Teléfonos: +56 9 36955934 +56 55 3330815 Correo electrónico: gestion@vyvcertificaciones.com</p>	Inmediato, en caso de no responder, se devolverá el llamado en el mismo día. Misma situación vía correo electrónico.
Vía Telefónica / Correo electrónico	<p>Para Coordinación de Servicios, envío de cotizaciones, procesos de pago, envío de informes / certificados, entre otros, contactarse con:</p> <p align="center">Yenny Arroyo Coordinador Técnico Teléfonos: +56 988137560 +56 55 2554147 Correo electrónico: coordinaciontecnica@vyvcertificaciones.com</p> <p align="center">Diana Flores Administrativa Integral +56 9 75628860 contacto@vyvcertificaciones.com</p>	Inmediato, en caso de no responder, se devolverá el llamado en el mismo día. Misma situación vía correo electrónico
Vía Telefónica / Correo electrónico	<p>Para Logística de Operaciones, planificación, recursos, estándar minero, enlaces de terreno, entre otros, Contactarse con:</p> <p align="center">Geraldine Valdivia Urra Gerente de Operaciones Teléfono: +56 9 69191482 Correo electrónico: gerenciaoperaciones@vyvcertificaciones.com</p>	Inmediato, en caso de no responder, se devolverá el llamado en el mismo día. Misma situación vía correo electrónico



**IMPARCIALIDAD,
INDEPENDENCIA Y CONFIDENCIALIDAD**

Código: MAN-001
Revisión: 06
Fecha: 21-07-2025
Página: 4 de 12

Vía Telefónica / Correo electrónico	Para consultas técnicas, métodos de inspección, logística de terreno e inspectores, u otras consultas técnicas, Contactarse con: Francisco Villatoro Gerente Técnico Teléfono: +56 55 2554147 Correo electrónico: gerenciatecnica@vyvcertificaciones.com	Inmediato, en caso de no responder, se devolverá el llamado en el mismo día. Misma situación vía correo electrónico
Vía Telefónica / Correo electrónico	Para consultas relacionadas a finanzas, pagos, facturación, créditos, entre otros, Contactarse con: Natalia Valdivia Urra Gerente de Finanzas y RRHH Teléfono: +56 9 69190176 +56 55 2554147 Correo electrónico: gerenciarrhh@vyvcertificaciones.com	Inmediato, en caso de no responder, se devolverá el llamado en el mismo día. Misma situación vía correo electrónico

Resultados.

El Organismo de Inspección y Certificación debe emitir un Certificado de Inspección según procedimiento y equipo inspeccionado, con los resultados del proceso y condición final.

Derechos de la Empresa-Cliente:

- Recibir orientación por parte del Organismo de Inspección, para definir aclarar dudas respecto del proceso de inspección y certificación.
- Participar en la definición del plan de trabajo, coordinando fechas y horas que acomoden a ambas partes que colaboran en el proceso de inspección.
- Recibir el presente Manual de Empresa o descargar de la página web.
- Ser retroalimentado sobre su proceso de inspección de equipos y maquinarias.
- Conocer los resultados del proceso.
- Hacer consultas al Organismo de Inspección sobre el proceso.
- Posibilidad de efectuar reclamos o apelaciones fundadas.

Deberes de la Empresa-Cliente:

- Entregar información fidedigna (no incompleta, engañosa o falsa).
- Compromiso con el plan de trabajo establecido junto al Organismo de Inspección.
- Cumplir con las condiciones que el OI solicita para efectuar un proceso de inspección de calidad y segura.
- Facilitar operador, instalaciones, maquinaria que se utilizan para la inspección de equipos y maquinarias.
- Respetar los resultados y decisiones tomadas por el Organismo de Inspección, toda vez que fue realizado con total objetividad, imparcialidad y profesionalismo.
- Facilitar el proceso de comprobación de condiciones de imparcialidad, como reunión preliminar con la empresa, y firmas de declaraciones juradas o documentos del proceso.
- Facilitar el acceso a los auditores internos o externos (INN), como supervisores u otro personal necesario para el proceso de inspección.
- Cumplir con compromisos de pagos pactados.
- El Organismo de Inspección V&V Certificaciones Ltda., es responsable de la confidencialidad de toda la información recabada y obtenida en los procesos de inspección y certificación de equipos.

El OI sólo podría entregar información confidencial, cuando esté obligado por ley; cuando sea requerido por algún organismo con facultades de fiscalización, legales y/o normativas que apliquen; o cuando estando obligado contractualmente (salvo que esté prohibido por ley). En estos casos antes descritos, el OI no puede divulgar a una tercera parte, y debe notificar previamente a la empresa-cliente la información que proporcionará.

CONDICIONES DE SEGURIDAD Y DE SERVICIO.

Las presentes condiciones de seguridad y de servicio forman parte integrante de la cotización enviada. Al aceptar dicha cotización, la empresa requirente acepta automáticamente todas las condiciones descritas en este documento, las cuales son necesarias para la correcta y segura ejecución del servicio.

1. CONDICIONES GENERALES.

- a) Para coordinar un servicio, se debe enviar un correo electrónico a coordinaciontecnica@vyvcertificaciones.com. Las solicitudes serán respondidas dentro del horario de oficina (lunes a viernes de 09:00 a 17:30 horas). Aquellas ingresadas fuera de dicho horario serán gestionadas al siguiente día hábil.
- b) Las inspecciones pueden ser realizadas los 365 días del año, en horarios acordados con el cliente. No obstante, la solicitud del servicio debe ser enviada con la debida anticipación, considerando el horario de oficina para su programación. Requerimientos de carácter urgente serán evaluados y, de ser viable, se hará una excepción.
- c) Para consultas sobre coordinación o detalles del proceso, puede escribir al correo indicado en la letra "a" o llamar al número: **+56 9 7562 8860**
- d) El plazo máximo de entrega del certificado e informe de inspección (check list) es de **2 días hábiles** desde la ejecución del servicio en terreno. Estos serán enviados por correo electrónico dentro del horario de oficina. En casos urgentes o fuera de horario, la entrega podrá ser evaluada excepcionalmente.
- e) **Cancelaciones:** Una vez confirmado el servicio, **no se aceptarán cancelaciones dentro de las 8 horas hábiles previas a su ejecución.** En caso de cancelación dentro de este plazo, se aplicará una **multa correspondiente al 50% del valor total del servicio**, la cual será facturada y exigible en los mismos términos que el servicio completo.

Para todos los servicios de inspección que se realicen fuera de las ciudades de Iquique, Alto Hospicio, Antofagasta, Coquimbo y Santiago, se aplicará un costo adicional asociado al traslado del inspector, el cual será informado previamente en la cotización correspondiente. Este valor dependerá de la ubicación geográfica del servicio, los medios de transporte requeridos y las condiciones logísticas particulares. La aceptación de la cotización implica también la aceptación de estos costos adicionales cuando correspondan.

2. CONDICIONES GENERALES PARA LA INSPECCIÓN.

La empresa solicitante debe garantizar las siguientes condiciones mínimas para la ejecución del servicio:

- a) Espacio adecuado y seguro para maniobras, traslado y pruebas necesarias del equipo a inspeccionar.
- b) Equipos en condiciones operativas, limpios y ordenados.
- c) Elementos de Protección Personal (EPP) para su personal, según la naturaleza del trabajo.
- d) Presencia de un **operador del equipo** para la realización de las maniobras requeridas.
- e) **Rigger o señalero**, si la operación del equipo lo exige.
- f) Personal responsable presente en terreno (jefe de área, supervisor, prevencionista u otro equivalente).
- g) **Gestión de acreditación de ingreso** del inspector a las instalaciones o faena, con antelación suficiente para evitar demoras.

3. REQUISITOS SEGÚN MÉTODOS DE INSPECCIÓN.

a) Inspección Visual General:

- Disponibilidad de manuales del equipo en español.
- Conos y señaléticas para delimitar la zona de inspección.
- Persona responsable de supervisar al operador durante la evaluación.

b) Ensayos No Destructivos:

- *Líquidos penetrantes*: El elemento debe estar limpio y sin pintura.
- *Partículas magnéticas*: Se debe contar con fuente de energía eléctrica en el área de inspección.

c) Prueba de Carga:

- Operador y rigger disponibles (según sea necesario).
- Debe disponer de una carga o peso patrón equivalente al 100% de la capacidad del equipo según los parámetros seleccionados en la tabla de carga (por ejemplo, radio de alcance y largo de pluma), considerando un punto de trabajo que permita utilizar un peso patrón disponible. Esto no necesariamente corresponde a la capacidad máxima del equipo, sino al 100% de la capacidad en un punto de operación factible según el peso patrón disponible.

Nota:

Todas las condiciones deben estar disponibles al momento acordado. El inspector esperará un máximo de **30 minutos**. Retrasos o tiempos de espera mayores podrán generar cargos adicionales según valor hora y disponibilidad logística.

4. SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE.

Todo el personal inspector de V&V Certificaciones Ltda. se encuentra capacitado y certificado para realizar sus funciones conforme a las políticas internas de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente (SSO&MA), integradas al Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

Los visitantes a faenas o instalaciones deben cumplir con las normas internas de seguridad del cliente, las cuales deben ser informadas con anticipación al proceso de coordinación.

5. DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS PARA INSPECCIÓN.

La empresa solicitante debe garantizar que los equipos a inspeccionar estén disponibles, operativos y no en mantenimiento al momento del servicio. En caso contrario, se podrá optar por:

- a) Realizar la inspección **antes del mantenimiento**, asumiendo el cliente el riesgo de rechazo por incumplimiento de criterios de certificación.
- b) Programar la inspección **posterior al mantenimiento**, asegurando condiciones óptimas para la evaluación.

Cualquier retraso o reprogramación por falta de disponibilidad del equipo implicará un **cargo adicional por tiempo improductivo y reprogramación**, conforme a las condiciones comerciales establecidas.

6. EMISIÓN DE CERTIFICADOS.

Para proceder con el envío del **Certificado de Inspección**, es obligatorio que la empresa requirente haya presentado previamente:

- Comprobante de pago u
- Orden de compra (según lo establecido en la cotización).

7. POLÍTICA DE PAGO Y GESTIÓN DE COBRANZA.

Para mantener un servicio ordenado y transparente, se establece que todas las facturas deben ser canceladas dentro del plazo estipulado en la cotización.

En caso de existir facturas con vencimiento superior a 60 días, y no habiéndose recibido respuesta o solución por parte de la empresa requirente, V&V Certificaciones Ltda. se reserva el derecho de informar dicha morosidad a los registros comerciales correspondientes, conforme a la normativa legal vigente, con el fin de resguardar el cumplimiento contractual y financiero.

Respecto de los **equipos o ítems rechazados**, en caso que el equipo no supere la evaluación técnica y sea rechazado de acuerdo al juicio profesional del Inspector a cargo, o Gerente Técnico, el cliente tiene **10 días corridos para la subsanación** de las observaciones (en caso de ser subsanables de acuerdo al informe). Caso contrario, el cliente debe solicitar una nueva cotización y pagar un nuevo servicio.

En los casos específicamente de los **Ensayos No Destructivos**, que el ítem o equipo sea rechazado, la subsanación o corrección de las observaciones, como su posterior verificación, requerirán de la contratación de un nuevo servicio, el cuál debe ser cotizado nuevamente y estará sujeto a las condiciones comerciales vigentes.

IDENTIFICACIÓN TÉCNICA DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL PARA PERSONAL INSPECTOR

INSPECTOR

Cargo	Fuente Proveedor del Factor de riesgo	Tipo de Protección	Información a considerar (Equipos, Herramientas, Sustancias químicas, Estudios higiénicos)	Función	Norma	FOTO	Especificaciones Técnicas	Limitaciones de uso y Guía de reposición
INSPECTOR	Golpes, laceraciones, abrasiones, fracturas, punciones, quemaduras con superficies calientes, quemaduras o electrocución por contacto con cables eléctricos, contacto con sustancias químicas o abrasivas e insolación	Cabeza	Equipos de izamiento de cargas	Casco de protección contra impacto de objetos en caída libre y dieléctrico	ANSI Z89.1 NTC 1523	 	Casco Tipo I clase E construido con material no metálico. corona y tafilete de 4 a 6 patas de apoyo con correa auto ajustable. El casco podrá tener orificios laterales que permitan el acople o ajuste de protectores auditivos tipo copa. Debe ser compatible con el uso de otros elementos de protección personal como mascarillas y caretas. Para las personas que trabajan en altura debe tener un barboquejo con mentonera.	Reemplace el casquete entre dos o cinco (5) años o cuando tenga fisuras, esté roto, presente excesiva decoloración o haya sufrido un fuerte impacto. La suspensión del casco se debe cambiar cuando presente deterioro físico o haya sufrido un fuerte impacto.
	Radiación Solar	Ocular	Equipos de izamiento de cargas, herramientas especiales y manuales, compresor, hidrolavadora, pulidora, etc	Protección contra radiación infrarroja y ultravioleta			Unilente en Policarbonato Antireflectiva. Extensible y con Ratchet. Puente de descanso incorporado al lente. Armadura en Nylon de peso ligero. Patilla graduable y con ratchet. Con protección lateral. Lente antireflectivo para repeler la luz. Para usos en: talleres, taladros, construcción, trabajos de neumática y todo lugar donde se requiera una atenuación superior a 40 dB en frecuencias a partir de 2500 Hertz. Su uso será para atenuar la exposición a ruido, cuando se encuentre realizando el control de los equipos, en áreas de alta exposición, cuando se use la pulidora, el drenaje del tanque de aire del compresor o se perciba un nivel muy alto de ruido si tener claro el nivel exacto de exposición.	Sera usado solo por las personas que se encuentre a cargo del manejo de equipos, vehículos (cuando exista posibilidad de destumbramiento), vigías o ayudantes, de ser una persona que se encuentre realizando directamente una actividad específica, debería usar los lente apropiados para el tipo de material que este utilizando. No se debe usar solo en ambientes donde el nivel de ruido sea superior a 106 dB y la exposición sea mayor a 8 horas, en dichos casos se recomienda usar doble protección (protector auditivo de copa y de inserción). Reemplace las almohadillas y el medio absorbente por deterioro o daño, si esto no es factible cambie de protector, al igual que si se encuentra deteriorado o dañado cualquier otro componente.
	Ruidos	Oídos	Manejo de maquinaria pesada	de instalaciones no cuentan con facilidad para limpiar o mantener limpias sus manos, o por requerimiento del cliente		ANSI S3.19		

<p>Gases generados por descomposición y/o almacenamiento de fluidos, gases y vapores generados en el proceso de pintura</p> <p>Humos y gases generados por trabajos de soldadura</p>	Respiratoria	Polvo / Pinturas	protección respiratoria en ambientes que presentan contaminación,	en se	Decreto Supremo N°594/99 EN 149:2001 + A1:2009 (Norma Europea)		<p>Clasifica respiradores de partículas en 3 niveles:</p> <p>FFP1 (P1): Filtra ≥80% partículas (polvos no tóxicos)</p> <p>FFP2 (P2): Filtra ≥94% (polvos nocivos como sílice)</p> <p>FFP3 (P3): Filtra ≥99% (polvos tóxicos y cancerígenos)</p> <p>EN 14387:2008 (Protección contra gases y vapores)</p>	Esta mascarilla con trompa, no reemplaza el oxígeno, no utilizar en atmosferas con menos de 19,5% de oxígeno, o en atmosferas inmediatamente peligrosas para la vida y la salud. Reemplázelo cuando se presente dificultad para respirar.
		Pinturas	Protección contra neblina de pintura y sólidos suspendidos al pintar, protege el cartucho y alarga su vida útil.		NIOSH		<p>El soporte del cartucho y Prefiltro para ambientes que contengan algún contaminante como gas o vapor y además exista contaminación con polvos, humos o en los cuales no exista presencia de aceites, utilizado como retenedor de contaminación, para evitar la saturación prematura de los cartuchos de protección.</p>	No se utilice en ambientes de alta concentración de estos gases, se recomienda primero realizar una desgasificación del lugar, mediante aireación mecánica.
		Pinturas	P1: protege contra el polvo molesto y otros polvos no dañinos o peligrosos para la salud. P2: protege contra las partículas nocivas. P3: protege contra las partículas tóxicas. Preferiblemente siempre use un filtro P3 en combinación con una mascarilla facial completa					<p>Cartucho de carbón activado contra vapores orgánicos, benceno, carbón, tetracloruro, acetona, pesticidas, y pintura en spray y de baja toxicidad</p>
Terreno difícil, con elementos peligrosos o pesados	Extremidades (pies)	Herramientas menores y especiales, manejo de materiales y componentes, Soldadura	Mantenimiento mecánico, trabajos de soldadura	de	ANSI Z41 ASTM F2413-05		<p>Puntera en acero, cumplimiento de abrasión de suela DIN 53516, flexión de suelo NTC 2396-1.</p>	Vida útil de seis meses, utilizado en talleres y trabajo pesado. Reemplázela por deterioro tal como suela desgarrada, daños en la puntera, o por programación.
Salpicaduras de pintura	Corporal	Pintura y manipulación de grasa y aceite	Protección contra salpicaduras líquidas y contacto	y	DUPONT		<p>Confeccionado a partir de una tela no tejida de tyveck®, sin cobertura, que brinda protección contra salpicaduras líquidas y contacto ocasional con pesticidas, base, ácidos inorgánicos y álcalis. Ref Tiveck® QC</p>	No se debe utilizar en presencia de mezclas químicas concentradas, ni ambientes radioactivos. No es resistente a la llama y no debe ser utilizado alrededor de calor, llama, chispas o ambientes inflamables o corrosivos. Reemplácelo cuando existan desgaste excesivo en la parte frontal, en las mangas o en la capucha.

Trafico de vehiculos pesados	Corporal	Desvare en ruta y transito por mina para aumentar visibilidad	Indicar de mediante uso de chaleco reflectivo el transito de personal por las areas de trafico de maquinaria pesada	N.A		Chaleco reflectivo fabricado en poliéster, con dos bandas reflectivas horizontales alrededor del torso, proporciona la visibilidad máxima para la seguridad, liviano	Reemplace en caso de deterioro fisico, decoloración o desgaste de las bandas.
Manejo de herramientas y partes pequeñas de los equipos	Extremidades (manos)	Trabajos de precision y manipulacion de partes pequeñas	Proteccion manual contra rasguños y heridas por manipulacion de herramientas o parte pequeñas de equipos			Nylon sin costuras color blanco. Guante de nylon color blanco con recubrimiento de nitrilo gris. Ideal para trabajos en los que se requiere el máximo tacto y dexteridad, especiales para trabajo de precisión	Presenta resistencia a la abrasión, corte, desgarre, perforación y corte por impacto. No se puede utilizar para manipulación de productos químicos abrasivos, aguas o líquidos residuales o con alto contenido de microorganismos, manipulación de materiales o superficies calientes o frías. Se debe reemplazar cuando esta roto, mal olor, húmedo, sucio.
Eposición a radiación UV	Corporal	Trabajos a la intemperie con exposición solar	protección contra radiación UV	ISP		Su aplicación es permanente y responsable protege contra los rayos UVA y UVB, diseñado para pieles sensibles. Su fórmula está diseñada para Empresas con trabajadores expuestos constantemente a la radiación solar Forma de Uso: Aplicar generosamente sobre la piel de forma homogénea y abundante cada 2 horas. Repetir la aplicación en caso de sumergir la piel en agua o exceso de sudoración.	Reposición cada vez que sea necesario

Atte.
Equipo VYV Certificaciones Ltda.