

Fecha	17/6/2025	Cotización No.	CT-25-0455
Señores	INGELMAR SAS		
Atn.	MAURICIO MARQUEZ		
Cargo	ING. DE PROYECTOS		
Ciudad	RIONEGRO		
Referencia	INSPECCION RETILAP		

En **RETIPROYECTOS SAS** contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación **16-OIN-021**, bajo la norma **ISO/IEC 17020:2012**.

En atención a su solicitud, presentamos nuestra propuesta comercial:

1. ALCANCE DEL SERVICIO:

Servicio de inspeccion RETILAP. Para el sistema de iluminacion de instalaciones internas del edificio de aulas de 300 m2 y RETILAP exterior del parque que contempla 1 cancha deportiva de futbol y 2 canchas multiples con sus respectivas areas de andenes para el proyecto PARQUE LA FAMILIA - RETILAP, ubicado en el municipio de Girardota, Antioquia.

2. VALOR DEL SERVICIO:

Item	DESCRIPCION DEL SERVICIO	CANT.	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Servicio de inspeccion RETILAP. Para el sistema de iluminacion de instalaciones internas del edificio de aulas de 300 m2 y RETILAP exterior del parque que contempla 1 cancha deportiva de futbol y 2 canchas multiples con sus respectivas areas de andenes para el proyecto PARQUE LA FAMILIA - RETILAP, ubicado en el municipio de Girardota, Antioquia.	1	\$17,000,000	\$17,000,000
SUBTOTAL				\$17,000,000
IVA				\$3,230,000
TOTAL				\$20,230,000

Nota: Este valor cubre la inspección programada para el alcance descrito de acuerdo con las siguientes condiciones: 1. Que en la visita inicial el alcance corresponda al descrito. 2. Si en la primera visita, la instalacion se encuentra totalmente conforme se emitirá el dictamen respectivo y no hay lugar a segunda visita ni a descuentos 3. Si es requerida una visita adicional al proyecto, esta tendrá un valor adicional de \$1.000.000 + IVA.

3. CONDICIONES COMERCIALES:

• La presente propuesta tiene validez 30 días a partir de su fecha de emisión.

• El valor del servicio deberá ser cancelado 100% anticipado.

• El pago debe realizarse en la cuenta Corriente No.434-726774-60 de
Bancolombia, a nombre de RETIPROYECTOS S.A.S.

• Tiempos de Ejecución: 50 horas Este tiempo es estimado, podría ser mayor o menor dependiendo de las condiciones de seguridad, ambientales o de la logística del cliente, entre otras.

Nota: El servicio de inspección se presta en días máximo de 8 horas laborales cada uno, una visita de inspección puede ser programada para varios días, dependiendo de la complejidad de la obra a visitar.

• El pago del servicio cubre las actividades de inspección y el dictamen sobre la instalación inspeccionada, y no condiciona que el resultado de la inspección sea Aprobado.

• RETIPROYECTOS SAS entregará previa cancelación de la inspección y culminación del proceso, original del dictamen. La copia adicional de este certificado tendrá un costo de Cuarenta Mil Pesos m/cte. (\$ 40,000.00) + IVA.

• El valor del servicio no incluye los costos de las pólizas requeridas por el cliente.

• Para la prestación de servicios de inspección a una altura superior a los 1,5 metros, se requiere durante la visita de inspección la asistencia permanente de una persona competente, con certificación de coordinador en trabajo seguro en alturas, licencia en seguridad y salud en el trabajo vigentes y de ser necesario equipos adicionales para la prestación del servicio como, escaleras, andamios, entre otros. Estos equipos deben ser suministrados por el cliente, quien deberá enviar los certificados de coordinador en trabajo seguro en alturas y licencia en SST vigentes para programar la visita de inspección. En caso de que el contratante no pueda garantizar el acompañamiento del profesional solicitado o suministrar los equipos adicionales para la prestación del servicio, debe informar previamente a RETIPROYECTOS S.A.S con el fin de proporcionar el personal completo o los equipos requeridos para la prestación del servicio y actualización de la oferta comercial por los costos adicionales asociados.

4. DOCUMENTACION REQUERIDA PARA PRESTAR EL SERVICIO DE INSPECCIÓN:

Los siguientes documentos deberán ser suministrados por el CLIENTE una vez sea aceptada la cotización del servicio y de haber entregado la copia del pago del servicio y certificado de retención en la fuente para dar inicio al proceso de inspección descrito en el Alcance:

INSPECCIÓN RETIE:

Documentos requeridos en medio físico:

• Planos eléctricos del proyecto (firmados) y la declaración de cumplimiento del Ingeniero/Tecnólogo/Técnico (original).

Documentos requeridos en medio físico y magnético:

• Memorias de Cálculo del proyecto (Simplificado o Completo de acuerdo al Alcance de la obra (Ver. Numeral 10.1 RETIE 2013), copia de la matrícula profesional del constructor, diseñador e interventor (si aplica), protocolo de los transformadores, certificado de productos de los materiales instalados en la obra, análisis de riesgos de origen eléctrico y contra descargas atmosféricas.

INSPECCIÓN RETILAP:

Documentos requeridos en medio físico:

• Declaración de cumplimiento del Diseñador y el constructor (original).

Documentos requeridos en medio físico y magnético:

• Planos de ubicación de luminarias, memorias de cálculo, copia matricula profesional del constructor, diseñador e interventor (si aplica), copia del dictamen RETIE de Uso Final.

• Otros documentos según el tipo de instalación y los estipule el reglamento RETIE y RETILAP.

El Cliente en cumplimiento del Reglamento de Inspección, aportará al Organismo de Inspección la información requerida por este, de manera organizada, completa, oportuna, correcta, concreta, clara y verídica, tal como lo indique o requiera el RETIE, bajo el cual se realiza la inspección. El Organismo de Inspección notificará al cliente cuando la información no cumpla con el requerimiento o no sea completa.

5. PROCEDIMIENTO ACEPTACIÓN DE LA COTIZACIÓN:

Al momento de aprobar la propuesta, favor realizar los siguientes pasos:

• Confirme por medio de correo electrónico la aceptación ésta propuesta comercial adjuntándola con la documentación relacionada en el numeral 6

• Realizar el pago del servicio, conforme a la presente propuesta y enviar el comprobante de pago adjunto al correo de aceptación.

6. DOCUMENTOS NECESARIOS PARA EL PROCESO DE FACTURACIÓN:

Con el fin de realizar las actividades relacionadas con la facturación se debe anexar la siguiente documentación de la entidad responsable del pago:

- Copia del Certificado de Existencia y Representación Legal – Cámara de Comercio (con máximo 3 meses de vigencia)
- Copia del Registro único Tributario – RUT (actualizado al año en curso)
- Soporte de la consignación o transferencia.

RETIPROYECTOS S.A.S., emitirá la factura correspondiente al pago del servicio una vez se evidencie el soporte de consignación.

7. CONDICIONES DEL SERVICIO:

Luego de aceptada la oferta, el servicio será facturado, la inspección eléctrica o de iluminación ejecutada y se entregarán los respectivos dictámenes, RETIPROYECTOS S.A.S. no hará devolución de dinero bajo ningún causal después de realizar el servicio de inspección. Donde sea el caso que RETIPROYECTOS S.A.S. deba reintegrar dinero al cliente antes de realizar la inspección, se retendrá 30 % por los gastos de trámite administrativo causados por reversar una operación, el valor de las comisiones que la entidad financiera cobre por el servicio y otros costos asociados a la actividad desarrollada.

7.1. Características Relativas a la administración del proyecto

- a) El servicio de inspección no incluye la calibración de instrumentos de medición del cliente.
- b) El servicio de inspección no incluye el suministro de herramientas de tecnología de información, equipos, maquinaria, instrumentación, normas técnicas, libros o material que tenga restricciones con derechos de autor incluyendo fotos, videos y audio.
- c) El servicio de inspección no incluye las actividades de levantamiento de planos, procedimientos, manuales, instructivos u otro tipo de documentación relacionados con el proyecto a inspeccionar.
- d) El servicio de Inspección entregará dictamen “Aprobado” o presentará los hallazgos no conformes específicos a los elementos inspeccionados en el proyecto para su corrección por parte del cliente.

7.2. Normatividad Legal Vigente Aplicable a la Inspección

La inspección de Instalaciones Eléctricas y de Iluminación se realiza con base en la normatividad aplicable en el Alcance de Acreditación:

- Requisitos especificados el reglamento técnico de instalaciones eléctricas - RETIE: resoluciones 40259 del 29 de Marzo de 2017, 40157 del 1 de Marzo de 2017, 40492 del 24 de Abril de 2015, 90795 del 25 de Julio de 2014, 90907 del 25 de Octubre de 2013, 90708 del 30 de Agosto de 2013 y 90404 del 28 de Mayo de 2013 del ministerio de minas y energía, resolución 40056 del 3 de febrero de 2022 del Ministerio de Minas y Energía.
- Requisitos especificados el reglamento técnico de iluminación y alumbrado público - RETILAP: resolución 180540 del 30 de Marzo de 2010 del ministerio de minas y energía y sus resoluciones modificatorias: resolución 181568 del 1 de septiembre de 2010, resolución 182544 del 29 de diciembre de 2010, resolución 180173 del 14 de febrero de 2011, resolución 91872 del 28 de diciembre de 2012, resolución 90980 del 15 de noviembre de 2013, resolución 40122 del 8 de febrero de 2016.
- Requisitos especificados en la NTC 2050: 1998 - Código eléctrico colombiano

7.3. Responsabilidades de RETIPROYECTOS S.A.S. como Organismo de Inspección

- a) El servicio de inspección ejercerá sus funciones de índole técnico, respecto a las instalaciones eléctricas objeto de inspección.
- b) Prestar sus servicios de inspección a la instalación y a expedir el Dictamen de inspección que corresponda al resultado de la atestación de cada uno de los criterios establecidos en RETIE y/o RETILAP, el dictamen puede ser conforme o no conforme (aprobado o no aprobado) según los resultados obtenidos en la inspección.
- c) No otorgar dictamen de conformidad (aprobado) a instalaciones eléctricas y/o alumbrado que no cumplan con los criterios establecidos en RETIE y/o RETILAP.

- d) Toda información que a partir de la fecha reciba de EL CLIENTE de manera directa o indirecta, en forma verbal, escrita, gráfica, en medio digital o bajo cualquier otra forma, se mantendrá en forma estrictamente confidencial y archivada bajo el expediente correspondiente cuyo número será asignado por el Organismo una vez sea aprobada la Propuesta Comercial GC-FO-05. RETIPROYECTOS S.A.S exige contractualmente a todos sus colaboradores el tratamiento confidencial de la información que se obtenga producto de las actividades de inspección.
- e) Prestar el servicio de inspección siempre y cuando esté libre de cualquier presión comercial, financiera y de otra índole que pueda afectar la imparcialidad e independencia de su juicio.
- f) RETIPROYECTOS S.A.S., ni el inspector delegado podrá realizar la inspección, si es diseñador, productor, proveedor, instalador, comprador, propietario, usuario o responsables del mantenimiento de los elementos que inspecciona.
- g) Designar las labores de inspección, tales como visitas de obra y mediciones eléctricas, en el personal, que ha sido previamente seleccionado por RETIPROYECTOS S.A.S. basado en la competencia técnica con certificación acreditada para llevar a cabo la inspección.
- h) Atender las apelaciones con relación al dictamen de manera imparcial.
- i) Demostrar ante cualquier requerimiento de ONAC (Organismo Nacional de Acreditación de Colombia) u organismos de control, autoridad competente y el cliente que posee la competencia para emitir un juicio para la determinación de la conformidad de las instalaciones inspeccionadas, cuando sea solicitada.
- j) RETIPROYECTOS S.A.S. no podrá ceder su posición contractual en el presente acuerdo.
- k) RETIPROYECTOS S.A.S. informará a sus clientes por medio de esta propuesta comercial (formato GC-FO-05) su intención de subcontratar cualquier parte de la inspección. La decisión sobre la conformidad del ítem inspeccionado y de los informes y/o certificados de inspección son en su totalidad responsabilidad de RETIPROYECTOS S.A.S. El subcontratista le dará manejo confidencial a la información obtenida y generada por la inspección, lo que RETIPROYECTOS S.A.S le exigirá contractualmente. Cuando sea necesario realizar mediciones de tensión de paso y contacto, se subcontratará un laboratorio de ensayo con el alcance de acreditación vigente para realizar la medida.
- l) Informar a las entidades de control (Superintendencia de Industria y Comercio, u otra entidad de vigilancia conforme a la ley 1480 de 2011 y las normas aplicables) en caso de que EL CLIENTE no emita la declaración de cumplimiento y en caso en que el dictamen tenga como resultado de atestación “no aprobado”.

7.4. Responsabilidades del Cliente.

- a) Ser una empresa legalmente constituida o una persona natural debidamente identificada, y los recursos que posea no provengan de actividades ilícitas de las contempladas en el Código Penal Colombiano.
- b) Facilitar acceso a la información e instalaciones que se requieran de forma oportuna para la prestación del servicio de Inspección.
- c) Dar a conocer oportunamente, por escrito las observaciones, quejas o apelaciones requeridas.
- d) Suministrar documentos, catálogos, certificaciones y demás evidencias de manera organizada, completa, oportuna, correcta, concreta, clara, auténticas y verídicas y exentos de enmendaduras, adulteraciones y/o inexactitudes a
- e) Suministrar la Declaración de Cumplimiento de la instalación, emitida por la persona responsable de la construcción,
- f) En la inspección debe estar presente la persona responsable de la instalación eléctrica, es decir, quien suscribe dicha declaración y solo se permitirá delegar tal actividad, mediante documento escrito firmado por el delegante y el delegado, este último debe ser un profesional de la misma competencia técnica y legal del responsable de la construcción.
- g) Informar a RETIPROYECTOS S.A.S. cuando la instalación cuya ampliación o remodelación supere el 80%, la cual deberá acondicionarse en su totalidad para que cumpla con RETIE o norma voluntaria aplicable a la actividad de inspección.
- h) Aceptar que en caso de requerir de nuevo un servicio de inspección este, estará sujeto a una nueva propuesta comercial GC-FO-05 y los términos que allí se estipulen.
- i) Si RETIPROYECTOS S.A.S. suspende o anula el respectivo Dictamen de Inspección, EL CLIENTE deberá abstenerse, en forma inmediata de utilizar dicho documento. En tal caso EL CLIENTE deberá entregar a RETIPROYECTOS S.A.S. el Dictamen de Inspección correspondiente.
- j) Realizar el pago completo del servicio de inspección, independiente al hecho de que RETIPROYECTOS S.A.S. no aprueba la instalación.
- k) No utilizar el certificado (documento de dictamen) de forma tal que desacredite a RETIPROYECTOS S.A.S., o realizando declaraciones que resulten engañosas.

l) EL CLIENTE reconoce que no obstante las inspecciones realizadas por RETIPROYECTOS S.A.S. en desarrollo de este acuerdo y el dictamen de Inspección de conformidad que se llegare a expedir, es de su exclusiva responsabilidad y riesgo el que su Instalación Eléctrica del Proceso sobre el cual se solicitó la inspección, cumpla íntegramente, en todo momento, con lo establecido en el Reglamento Técnico. Por lo cual, en caso que cualquier autoridad imponga sanción (es) o condena (s) por violación (es) al mencionado referencial, éstas no se podrán considerar, en ningún caso, como responsabilidad de RETIPROYECTOS S.A.S..

m) EL CLIENTE conviene que indemnizará plenamente a RETIPROYECTOS S.A.S. por cualquier reclamación, sanción, pérdida, daño, responsabilidad, proceso, costo o expensa de cualquier naturaleza que le fuere exigida por causa o como consecuencia, de que su instalación eléctrica deje de cumplir en cualquier momento por modificación de la misma, posterior a la expedición del dictamen de Inspección y a mantener a RETIPROYECTOS S.A.S. en paz y salvo por cualquier reclamación que pudiere seguirse en su contra por motivo y/o con relación con cualquier violación al Reglamento Técnico o norma voluntaria correspondiente. Dicha indemnización incluirá, pero sin limitarse a honorarios, costos legales y de cualquier otro tipo o naturaleza, siempre y cuando dicha reclamación, sanción, pérdida, daño, responsabilidad, proceso, costo o expensa sea consecuencia de culpa leve y/o grave de EL CLIENTE o incumplimiento de este acuerdo.

n) Sí por causas ajenas a RETIPROYECTOS S.A.S. EL CLIENTE decide no continuar con el proceso EL

CLIENTE asumirá 100 % por labores y gestiones administrativas más los honorarios causados por el

labores de inspección ejecutadas, entendiendo que se emitirá dictamen no aprobado por concepto de proceso de inspección no culminado.

o) Sin perjuicio del literal anterior e independiente del derecho que en tal caso tiene RETIPROYECTOS S.A.S., para el evento en que la instalación eléctrica, que contando con dictamen aprobado o certificado de conformidad expedido por RETIPROYECTOS S.A.S., en algún momento no se ajuste al Reglamento Técnico o a la norma referencial del caso o al alcance documentado al momento de su expedición, dicho dictamen será anulado.

p) EL CLIENTE autoriza desde ahora a RETIPROYECTOS S.A.S. para que a su juicio anuncie públicamente en el medio de difusión que considere conveniente que ha otorgado, modificado, suspendido y/o anulado el certificado de inspección y/o cesado toda relación con EL CLIENTE. El mismo derecho tendrá RETIPROYECTOS S.A.S. cuando EL CLIENTE no se avenga al pleno cumplimiento de las obligaciones estipuladas a su cargo en este acuerdo.

q) En el caso de que EL CLIENTE incumpla con cualquiera de sus obligaciones bajo el presente acuerdo se someterá a que RETIPROYECTOS S.A.S. ejerza derecho y penas previstas en este documento y las sanciones establecidas por la ley a este respecto.

r) Aceptar las políticas de atención de apelaciones y de tratamiento de la información en base de datos.

s) No usar el Símbolo de Acreditación de ONAC y/o Referencia a la Condición de Acreditado en sus publicaciones, publicidad, documentos de tipo comercial o transaccional.

t) Permitir el acceso del equipo evaluador de ONAC a atestiguar las actividades de determinación de la conformidad en las instalaciones objeto de inspección. Entendiendo que la no aceptación de esta condición implicará la imposibilidad de RETIPROYECTOS S.A.S de emitirle certificados/informes con la acreditación de ONAC.

7.5. Relativos a los Hallazgos No Conformes

Cuando la instalación inspeccionada presente hallazgos No Conformes, RETIPROYECTOS S.A.S. entregará informe de las No Conformidades a EL CLIENTE para que proceda a su corrección.

Luego de recibir el Informe de No Conformidades EL CLIENTE cuenta con tres (3) meses para acordar con RETIPROYECTOS S.A.S. la fecha de la inspección complementaria o segunda visita para el cierre de las No Conformidades, si cumplido este plazo no se obtiene respuesta por parte de EL CLIENTE, se entenderá desistido el proceso y se emitirá el dictamen No Aprobado dando finalización a la prestación del servicio.

EL CLIENTE deberá implementar las correcciones a las No Conformidades en el plazo acordado, sin embargo por única vez, en caso de requerir tiempo adicional para implementar las correcciones, deberá solicitar la reprogramación de la segunda visita con treinta (30) días de anticipación al vencimiento de la fecha acordada y exponer las razones que lo justifique a RETIPROYECTOS S.A.S.

7.6. Tiempo de Ejecución-Duración

a) La inspección de la instalación eléctrica o de alumbrado se llevará a cabo de acuerdo con la documentación suministrada y con la disponibilidad de EL CLIENTE y RETIPROYECTOS S.A.S. establecido en acuerdos mutuos y tomando como base un término no mayor a ocho (8) días a la fecha de aceptación de la propuesta.

- b) EL CLIENTE deberá anexar en un término no mayor a treinta (30) días calendario los documentos solicitados en la propuesta comercial y por correo electrónico, para seguir llevando a cabo con la inspección de la instalación eléctrica o de alumbrado, en el caso que EL CLIENTE no llegará a enviar esta información, RETIPROYECTOS S.A.S dará por terminado el servicio, sin que ello incurra en incumplimiento y la aplicación de sanciones y/o multas por parte de EL CLIENTE.
- c) La inspección en campo se realizará conforme a lo pactado entre EL CLIENTE y RETIPROYECTOS S.A.S. de acuerdo con las fechas establecidas

7.7. Entrega del Informe

El Organismo de Inspección entrega el dictamen relacionado con las instalaciones objeto de esta oferta de servicio debidamente registrado en la plataforma SICERCO, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la expedición del mismo.

7.8. Información a Terceros

RETIPROYECTOS S.A.S, se compromete a manejar la información de sus clientes de manera confidencial, sin embargo, los dictámenes de inspección serán de público conocimiento en la página web de RETIPROYECTOS S.A.S y en la plataforma SICERCO, base de datos centralizada de la SIC. De igual manera, las instalaciones eléctricas no aprobadas, serán reportadas a la SIC dentro de los 10 días hábiles siguientes a la terminación del plazo dado para cerrar las no conformidades, tal como lo exige el RETIE, por medio de un documento digital en PDF que deberá indicar lo siguiente:

- Las razones de la no aprobación
- El nombre del Proyecto, Dirección del Proyecto
- Nombre del Constructor Responsable
- Fecha de inspección.
- Información cuando aplique que indique si la instalación fue energizada.

En caso de que sea solicitado por autoridad legal competente, RETIPROYECTOS S.A.S., estará obligado a presentar los autoridad legal competente siempre que ésta última lo autorice. En este caso, EL CLIENTE no podrá objetar sobre la Igualmente, por motivo de las evaluaciones y/o vigilancias de ONAC necesarias para mantener la acreditación del organismo de inspección, el Acreditador podrá tener acceso a la información de algunos proyectos o instalaciones inspeccionadas por RETIPROYECTOS S.A.S, sin perjuicio del tratamiento confidencial de la información gracias a los compromisos contractuales entre las partes.

7.9. Control sobre Publicidad Engañosa al Consumidor

RETIPROYECTOS S.A.S controla a través de la publicidad, los canales de información y los contratos que no se genere información tales como:

1. Ofrecer un servicio que no esté dentro del alcance acreditado.
2. Indicar en los medios que se expedirá dictamen Aprobado de una instalación sin que cumpla los requisitos o sin ser evaluada.

7.10. Quejas y/o Apelaciones:

Queja es la 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.

Apelación es la 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.

Cuando se presenten quejas o apelaciones al servicio, estas serán recibidos por RETIPROYECTOS S.A.S a través del correo electrónico servicioalcliente@retiproyectos.com, o a la dirección Calle 76 # 38B – 50, con el asunto “Queja de Servicio” o “Apelación al dictamen N°”.

La queja o apelación deberá ser emitido por el Cliente quien canalizará la queja directamente a RETIPROYECTOS S.A.S., y a quien se le responderá dicha queja o apelación.

Las quejas o apelaciones deberán estar sustentados con evidencia objetiva que muestren la falla del servicio prestado por RETIPROYECTOS S.A.S.

- a) El cliente tiene derecho a presentar por escrito y debidamente sustentadas, quejas relacionadas con las demoras, calidad, o la oportunidad en la prestación del servicio de inspección, y con la atención del personal que realiza las labores de inspección.
- b) Así mismo, EL CLIENTE tiene derecho a presentar apelación ante el Organismo de Inspección, la cual debe ser presentada por escrito, debidamente sustentada y relacionada con las decisiones tomadas por RETIPROYECTOS S.A.S., dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del dictamen. Si transcurridos cinco (5) días hábiles a la notificación de la decisión, no se presenta apelación, se entenderá que la acepta, sin lugar a posteriores reclamaciones.
- c) La Queja o Apelación del titular deberá contener la siguiente información:
- Identificación del Titular (Nombres y apellidos, número de identificación).
 - Datos de localización del titular (dirección y teléfono).
 - Descripción de los hechos que dan lugar a la queja o apelación y documentos y/o pruebas que lo soportan.
 - Firma del titular o su representante (si actúa por medio de representante, anexar poder o autorización especial).
- d) Las quejas serán atendidas por RETIPROYECTOS S.A.S. en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de radicación de la misma, una vez verificado el cumplimiento de los requisitos anteriormente señalados.
- e) Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al titular, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- f) En caso de inconformidad con la respuesta brindada por RETIPROYECTOS S.A.S., el titular o su representante podrá solicitar nuevamente, mediante nueva solicitud de consulta, señalando los motivos de inconformidad.
- g) Transcurrido el término para resolver la queja, sin que se hubiere resuelto de fondo y notificado dicha decisión, operará de pleno derecho el silencio administrativo positivo y se entenderá que la queja ha sido resuelta en forma favorable al usuario, sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar.
- h) El responsable de servicio al cliente, actuará de acuerdo con las normas constitucionales, legales e internas, si la queja o apelación es anónima y no se aportan pruebas suficientes para poder iniciar el oficio del trámite correspondiente, esta no se admitirá dejando la respectiva constancia. En el caso de las quejas, solo se aceptarán anónimas cuando sean emitidas por terceros y se aporten soportes suficientes para su tratamiento, dicho tratamiento será confidencial como igualmente lo es para los demás casos.
- i) Si la información que soporta la apelación resulta incompleta, se requerirá al interesado al día siguiente a la recepción de la apelación para que complemente la información. Transcurridos dos (2) días calendario desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la apelación.
- j) En caso de que RETIPROYECTOS S.A.S., no sea competente para resolverlo, dará traslado al ONAC, siempre que éste sea identificable, en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- k) Una vez recibida la apelación completa, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "En Gestión" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que la apelación sea decidida.
- l) El titular o su representante solamente podrá acudir ante ONAC o la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el presente trámite de apelación ante RETIPROYECTOS S.A.S.

Si una vez interpuesta la queja y/o apelación y se halla agotado este recurso ante RETIPROYECTOS S.A.S, usted entiende que no ha sido gestionada satisfactoriamente o su respuesta no es aceptable, puede presentar una solicitud a ONAC diligenciado el formulario que encontrara en el siguiente dirección web:

<https://onac.org.co/quejas-sobre-organismos-evaluadores-de-la-conformidad>

7.11. Relativo a Condiciones Técnicas del Servicio

a. Inspección RETIE

El contratante deberá garantizar que la obra se encuentra terminada y preparada para su inspección teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Garantizar los permisos necesarios para el ingreso a las instalaciones.
2. Garantizar condiciones de seguridad para el libre tránsito al interior de la obra, esto implica que no hallan obstáculos que impidan la libre locomoción o dificulten la misma e inclusive acompañamiento policivo de acuerdo al nivel de riesgo del lugar.
3. Asegurarse que no se encuentren ejecutando trabajos de transportes de elementos por medio de equipos como montacargas, grúas, limpieza de escombros, desechos de construcción, etc.
4. Tener las instalaciones adecuadamente elaboradas, ordenadas y aseadas aún si estas sean de carácter provisional.
5. Garantizar la energización de los circuitos para la ejecución de las pruebas y medidas.

6. Garantizar la presencia ingeniero responsable de la construcción suscrito en la declaración RETIE, o en su defecto la persona delegada que posea las mismas competencias que el declarante.

7. Disponer del personal técnico necesario para la manipulación de los elementos a inspeccionar (Tomas, tableros, registros de inspección, Bombas, Luces, Transferencias, ascensores, plantas de emergencia, etc.)

El inspector está en la facultad de suspender la inspección si no existe el cumplimiento de uno cualquiera de los anteriores ítems, con el agravante de ocasionar sobrecostos por visita adicional.

b. Inspección RETILAP

El contratante deberá garantizar que la obra se encuentra terminada y preparada para su inspección teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Garantizar los permisos necesarios para el ingreso a las instalaciones.

2. Garantizar condiciones de seguridad para el libre tránsito al interior de la obra, esto implica que no hallan obstáculos que impidan la libre locomoción o dificulten la misma e inclusive acompañamiento policivo de cuerdo al nivel de riesgo del lugar.

3. Asegurarse que no se encuentren ejecutando trabajos de transportes de elementos por medio de equipos como montacargas, grúas, limpieza de escombros, desechos de construcción, etc.

4. Tener las instalaciones adecuadamente elaboradas, ordenadas y aseadas aún si estas sean de carácter provisional.

5. Garantizar la energización de los circuitos para la ejecución de las pruebas y medidas.

6. Garantizar la presencia ingeniero responsable de la construcción suscrito en la declaración RETILAP, o en su defecto la persona delegada que posea las mismas competencias que el declarante.

7. Disponer del personal técnico necesario para la manipulación de los elementos a inspeccionar (Interruptores, tableros, registros de inspección, Luminarias, Transferencias, plantas de emergencia, etc.)

8. Garantizar que las luminarias hayan completado cien (100) horas de servicio.

9. Garantizar que todas las luminarias se encuentren funcionando correctamente.

10. Garantizar la existencia del alumbrado de emergencia y de su correcto funcionamiento.

El inspector está en la facultad de suspender la inspección si no existe el cumplimiento de uno cualquiera de los anteriores ítems, con el agravante de ocasionar sobrecostos por visita adicional.

7.12. Características Relativas a las Comunicaciones

La comunicación entre el equipo inspector se centrará en el representante asignado por el cliente, Quien dispondrá de la logística para la:

- Coordinación de actividades de campo

- Coordinación de actividades de desplazamientos (cuando aplique)

- El trámite de facturas y viáticos (los cuales serán tramitados entre el área administrativa de RETIPROYECTOS S.A.S. y la persona que designe El CLIENTE).

- La correspondencia física que sea enviada a RETIPROYECTOS S.A.S., se realizará a la siguiente dirección:

Calle 76 No.38B-57 Barrio Las Mercedes, Barranquilla - Atlántico

- Los medios de comunicación establecidos por RETIPROYECTOS S.A.S., Para el proyecto son:

E-MAIL: comercial@retiproyectos.com

TELÉFONOS: 3508216710