

Deberes del cliente

SILAB posee con sus clientes un acuerdo de Inspección y/o ensayos, esto a través de un contrato o una cotización de servicios, en ambos casos los clientes deberán cumplir con los siguientes deberes:

El certificado de Inspección y/o informe de ensayo emitido por Silab Ingenieros contiene toda la información de procesos de inspección y/o ensayos, el cliente debe tener las siguientes consideraciones

- I. Los certificados de inspección son únicamente aplicables y usados para informar la condición de conformidad del producto incluido en el mismo con el alcance y vigencia correspondiente.
- II. Los informes de ensayos son únicamente aplicables a las muestras ensayadas y contienen los resultados de los análisis del proceso de ensayo, los cuales deben ser analizados y dirimidos por el cliente.
- III. Cuando el organismo de Inspección y el laboratorio de ensayo emiten un certificado de inspección o un informe de ensayo respectivamente, solo podrá ser reproducido en su totalidad según el documento original.

Derechos del cliente

- a. Exigir el cumplimiento de las fechas propuestas por el Organismo de Inspección y/o el Laboratorio de Ensayos;
- b. Obtener información del proceso de inspección y/o ensayos;
- c. Conocer los aranceles de inspección y/o ensayos.
- d. Recibir la documentación asociada a la solicitud de inspección; (Solo Organismo de Inspección)

Deberes de SILAB Ingenieros S.A.

- a. Cumplir en forma continua todas las disposiciones establecidas en los requisitos de acreditación, tales como normas, procedimientos y criterios relacionados;
- b. Cumplir con las actualizaciones y requisitos complementarios que pueda establecer el organismo acreditador y/o ente gubernamental, dentro del ámbito cubierto por el alcance de acreditación y autorización otorgada;
- c. Demostrar que mantiene la competencia técnica para la realización de sus actividades acreditadas;
- d. Informar a quien lo solicite, el alcance exacto de su acreditación, incluyendo, si fuere el caso, las actividades suspendidas;
- e. En caso de suspensión o retiro de la acreditación, informar a sus clientes sobre dicha situación y sus posibles consecuencias;
- f. Mantener la confidencialidad de toda la información proporcionada por el cliente;
- g. Proporcionar los servicios de inspección y/o ensayos a todos los solicitantes cuyas actividades estén dentro del alcance de su autorización y/o acreditación, sin discriminación;
- h. Poseer disposiciones documentadas (seguros, reservas) para cubrir las responsabilidades legales que se deriven de sus operaciones; El organismo de Inspección posee un fondo de reserva para cubrir sus responsabilidades con el cliente. (Solo Organismo de Inspección)
- i. Informar sobre los procedimientos y flujo (descripción del proceso) para el tratamiento de quejas y apelaciones.