

# NORMA TÉCNICA COLOMBIANA

# NTC-ISO-IEC 17020

2002-07-17

---

## CRITERIOS GENERALES PARA LA OPERACIÓN DE VARIOS TIPOS DE ORGANISMOS DE INSPECCIÓN



E: GENERAL CRITERIA FOR THE OPERATION OF VARIOUS TYPES OF BODIES PERFORMING INSPECTION

---

CORRESPONDENCIA: Esta norma es equivalente (EQV) a la ISO/IEC 17020

---

DESCRIPTORES: organismo de inspección; inspección

---

I.C.S.: 03.120.20

---

Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)  
Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. 6078888 - Fax 2221435

---

Prohibida su reproducción

Editada 2002-08-05

## PRÓLOGO

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, **ICONTEC**, es el organismo nacional de normalización, según el Decreto 2269 de 1993.

**ICONTEC** es una entidad de carácter privado, sin ánimo de lucro, cuya Misión es fundamental para brindar soporte y desarrollo al productor y protección al consumidor. Colabora con el sector gubernamental y apoya al sector privado del país, para lograr ventajas competitivas en los mercados interno y externo.

La representación de todos los sectores involucrados en el proceso de Normalización Técnica está garantizada por los Comités Técnicos y el período de Consulta Pública, este último caracterizado por la participación del público en general.

La NTC-ISO-IEC 17020 fue ratificada por el Consejo Directivo el 2002-07-17.

Esta norma está sujeta a ser actualizada permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias actuales.

A continuación se relacionan las empresas que colaboraron en el estudio de esta norma que pertenecen Comité Técnico 000014 Gestión de calidad, a través de su participación en Consulta Pública.

BUREAU VERITAS QUALITAS  
INTERNATIONAL COLOMBIA LTDA.  
CORPORACIÓN CENTRO DE  
INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO CIDET  
CORPORACIÓN COLOMBIA INTERNACIONAL  
CCI  
COTECNA CERTIFICADORA SERVICES  
LTDA.  
EMPRESA COLOMBIANA DE SOPLADO E  
INYECCIÓN ECSI S.A.

HOSPITAL GENERAL DE MEDELLÍN  
INGENERÍA DE SERVICIOS  
ALIMENTARIOS INGÉSAL LTDA.  
MINISTERIO DE DESARROLLO  
ECONÓMICO  
SGS COLOMBIA S.A.  
SIEMENS  
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y  
COMERCIO

**ICONTEC** cuenta con un Centro de Información que pone a disposición de los interesados normas internacionales, regionales y nacionales.

**DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN**

## **CRITERIOS GENERALES PARA LA OPERACIÓN DE VARIOS TIPOS DE ORGANISMOS DE INSPECCIÓN**

### **0. INTRODUCCIÓN**

Esta norma ha sido elaborada con el objetivo de promover la confianza en aquellos organismos que desarrollan la inspección en conformidad con esta.

La norma ha sido elaborada a la luz de la experiencia de los organismos que desarrollan la inspección, tomando en consideración los requisitos de documentos internacionales tales como la serie de normas ISO 9000([EN/ISO 9000](#)).

Los organismos de inspección han realizado evaluaciones a nombre de clientes privados, sus organizaciones matrices y/o autoridades oficiales con el objetivo de proveerles información de aquellas partes relativas a la conformidad con regulaciones, normas, o especificaciones. Los parámetros de inspección pueden incluir temas de cantidad, calidad, seguridad, adecuación de uso y el cumplimiento continuo de la seguridad de plantas o de sistemas en operación. Los criterios generales, con los cuales deben cumplir estos organismos para que sus servicios sean aceptados por los clientes y por las autoridades supervisoras, necesitan ser armonizadas en una norma.

Esta norma, por lo tanto, cubre las funciones de organismo cuya labor puede incluir el examen de materiales, productos, instalaciones, plantas, procesos, procedimientos de trabajo, o servicios y la determinación de su conformidad con los requisitos, y el subsecuente informe de resultados de estas actividades a los clientes y, cuando se requiera, a las autoridades supervisoras. La inspección de un producto, una instalación o una planta puede involucrar todas las etapas durante el tiempo de vida de estos artículos, incluyendo la etapa de diseño. Tal tipo de trabajo requiere comúnmente el ejercicio del criterio profesional al proveer el servicio, particularmente cuando se evalúa la conformidad.

El requisito de la independencia de los organismos de inspección varía de acuerdo con la legislación y las necesidades del mercado. Por lo tanto, esta norma incluye los criterios para la independencia, en los Anexos A, B y C.

En la presente norma, han sido incorporados los requisitos pertinentes de la serie de normas ISO 9000 que se aplican a los sistemas de gestión de calidad para organismos de inspección.

Esta norma forma parte de un grupo de normas que cubren los temas de ensayo, inspección, certificación y acreditación, estas son:

NTC 3008: 1995, Sistema de acreditación de laboratorios de calibración y ensayo. Requisitos generales para la operación y el reconocimiento;

NTC 3113: 1997, Normalización y actividades relacionadas. Vocabulario general;

NTC-ISO-IEC 17025: 2001, Requisitos generales de competencia de laboratorios de ensayo y calibración;

GTC 36: 1997, Requisitos generales para organismos que realizan evaluación y certificación/registro de sistemas de calidad;

GTC 37:1997, Requisitos generales para la evaluación y acreditación de organismos de certificación/registro;

GTC 38: 1997, Requisitos generales para organismos que operan sistemas de certificación de producto;

NTC-ISO/IEC 17020: 2002, Criterios generales para la operación de varios tipos de organismos de inspección.

ISO/IEC Guide 22: 1996, General Criteria for Supplier's Declaration of Conformity;

ISO/IEC/TR 17010: 1998, General Requirements for Bodies Providing Accreditation of Inspection Bodies.

## **41.    OBJETO**

**4.1** Esta norma especifica los criterios generales para la competencia de organismos imparciales que realizan inspección, independientemente del sector en que se desenvuelvan. También especifica criterios de independencia.

**4.2** Se tiene como propósito que esta norma la empleen los organismos de inspección y sus correspondientes organismos de acreditación, así como de otros organismos interesados en el reconocimiento de la competencia de los organismos de inspección.

**4.3** Es posible que se deba interpretar esta serie de criterios cuando se apliquen a sectores particulares, o en servicios de inspección internos.

**4.4** Esta norma no es aplicable a laboratorios de ensayo, organismos de certificación, ni a las declaraciones de conformidad de los proveedores. Los criterios para estos se encuentran en otras normas.

## **22.    DEFINICIONES**

Para los propósitos de esta norma, se aplican las siguientes definiciones:

**2.1**    Inspección: examen del diseño de un producto, el producto, el servicio, el proceso o la planta, y la determinación de su conformidad con requisitos específicos o con requisitos generales, sobre la base de un juicio profesional.

Notas:

- 1) La inspección de un proceso incluye personal, instalaciones, tecnología y metodología.
- 2) Los resultados de la inspección pueden ser utilizados para respaldar la certificación.

## **2.2 Organismo de Inspección: organismo, que realiza inspección.**

Nota. Un organismo puede ser una organización, o parte de una organización.

Para otras definiciones, son aplicables las establecidas en la NTC 3113 (ISO/IEC Guide 2).

## **33. REQUISITOS ADMINISTRATIVOS**

**3.13.1** El organismo de inspección, o la organización de la cual forma parte, debe ser legalmente identificable.

**3.23.2** Un organismo de inspección que sea parte de una organización que se ocupa de otras funciones que no sean la inspección, debe ser identificable dentro de esa organización.

**3.33.3** El organismo de inspección debe tener documentación que describa sus funciones y alcance técnico de la actividad para la cual es competente.

El alcance preciso de una inspección estará determinado por los términos del contrato individual u orden de trabajo.

**3.43.4** El organismo de inspección debe tener seguro de responsabilidad civil adecuado para su actividad, a menos que esta responsabilidad sea asumida por el Estado, de acuerdo con las leyes nacionales, o por la organización de la cual ella forma parte.

**3.53.5** El organismo de inspección debe tener documentación que describa las condiciones bajo las cuales realiza su negocio de inspección, a menos que sea parte de una organización y preste estos servicios sólo a dicha organización.

**3.63.6** El organismo de inspección, o la organización de la cual forma parte, debe tener cuentas independientemente auditadas.

## **44. INDEPENDENCIA, IMPARCIALIDAD E INTEGRIDAD**

### **4.14.1 GENERALIDADES**

El personal del organismo de inspección debe estar libre de cualquier presión comercial, financiera o de otra índole que pueda afectar la imparcialidad de su juicio. Los procedimientos deben ser implementados para asegurar que personas u organizaciones externas al organismo de inspección no puedan influir en los resultados de las inspecciones efectuadas.

### **4.24.2 INDEPENDENCIA**

El organismo de inspección debe ser independiente en la medida que ello sea requerido por las condiciones bajo las cuales presta sus servicios.

Dependiendo de estas condiciones, el mismo debe cumplir con los criterios mínimos establecidos en uno de los Anexos normativos A, B, o C.

#### **4.2.14.2.1    Organismo de inspección Tipo A**

El organismo de inspección que presta servicios de "tercera parte" debe cumplir con los criterios del Anexo A (Normativo).

#### **4.2.24.2.2    Organismo de inspección Tipo B**

El organismo de inspección que forma parte separada e identificable de una organización, involucrada en el diseño, manufactura, suministros, instalación, uso o mantenimiento de los elementos que inspecciona y que ha sido establecida para suministrar servicios de inspección a su organización matriz, debe cumplir con los criterios del Anexo B (Normativo).

#### **4.2.34.2.3    Organismo de inspección Tipo C**

El organismo de inspección que está involucrado en el diseño, manufactura, suministro, instalación, uso o mantenimiento de los elementos que inspecciona o de similares de la competencia y puede prestar servicios de inspección a otras partes que no sean su organización matriz, debe cumplir con los criterios del Anexo C (Normativo).

## **55.    CONFIDENCIALIDAD**

El organismo de inspección debe asegurar la confidencialidad de la información obtenida en el curso de sus actividades de inspección. Los derechos de propiedad deben ser protegidos.

## **66.    ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN**

**6-16.1** El organismo de inspección debe tener una organización que le permita mantener la capacidad para realizar sus funciones técnicas satisfactoriamente.

**6-26.2** El organismo de inspección debe definir y documentar las responsabilidades y la estructura de la organización. Cuando el organismo de inspección también brinde servicios de certificación y/o ensayos, la relación entre sus funciones deben ser claramente definidas.

**6-36.3** El organismo de inspección debe tener un director técnico, o su equivalente, que sea calificado y experimentado en la operación del organismo de inspección y tenga la responsabilidad general que las actividades de inspección se realicen acordes con esta norma y debe ser un empleado permanente.

Nota. Cuando un organismo de inspección conste de varias divisiones con diferentes campos de actividad, puede haber un director técnico por cada división.

**6-46.4** El organismo de inspección debe brindar una efectiva supervisión por medio de personas familiarizadas con los procedimientos y métodos de inspección, con los objetivos de la inspección y la evaluación de los resultados del examen.

**6-56.5** El organismo de inspección debe haber designado personas a quienes delegará responsabilidades de los servicios de inspección en ausencia de algún directivo, o su equivalente.

~~6.6.6~~ Toda función que afecte la calidad de los servicios de inspección debe ser descrita. Esas descripciones laborales deben incluir los requisitos educacionales, de formación, conocimiento técnico y experiencia.

## **7.7.    SISTEMA DE LA CALIDAD**

~~7.17.1~~ La dirección del organismo de inspección debe definir y documentar su política y objetivos de la calidad, y su compromiso con ella, y debe asegurar que su política sea comprendida, implementada y mantenida en todos los niveles en la organización.

~~7.27.2~~ El organismo de inspección debe operar un sistema de la calidad efectivo apropiado al tipo, extensión y volumen del trabajo realizado.

~~7.37.3~~ El sistema de la calidad debe estar completamente documentado. Debe haber un Manual de la Calidad, el cual debe contener la información requerida por esta norma y como se registra en el Anexo D (Informativo).

~~7.47.4~~ La dirección del organismo de inspección debe designar una persona quien, independientemente de otras obligaciones, debe tener autoridad definida y responsabilidad en el aseguramiento de la calidad dentro del organismo de inspección. Esta persona debe tener acceso directo a la alta dirección.

~~7.57.5~~ El sistema de la calidad debe mantener su pertinencia y vigencia bajo la responsabilidad de la misma persona.

~~7.67.6~~ El organismo de inspección debe mantener un sistema para el control de toda la documentación relacionada con sus actividades. Este debe asegurar que:

- a)a) las ediciones vigentes de la documentación apropiada estén disponibles en todos los lugares y por todo el personal pertinente;
- b)b) todos los cambios de documentos o enmiendas a los mismos son cubiertos por medio de la correcta autorización y se procesan de forma que se asegure su disponibilidad oportuna en los lugares apropiados;
- c)c) los documentos anulados se retiran del uso en toda la organización, pero una copia es archivada por un período determinado;
- d)d) otras partes, si es necesario, son notificadas de los cambios.

~~7.77.7~~ El organismo de inspección debe llevar a cabo un sistema de auditorías internas de la calidad planificadas y documentadas para verificar el cumplimiento con los criterios de esta norma y la eficacia del sistema de la calidad. El personal que realiza las auditorías debe estar adecuadamente calificado y debe ser independiente de las funciones que están siendo auditadas.

~~7.87.8~~ El organismo de inspección debe tener procedimientos documentados para el tratamiento de la retroalimentación y acción correctiva cuando sean detectadas discrepancias en el sistema de la calidad y/o en la ejecución de las inspecciones.

**7.9** La dirección del organismo de inspección debe revisar el sistema de la calidad a intervalos apropiados para asegurar su continua adecuación y eficacia. Los resultados de tales revisiones deben ser registrados.

## **88.    PERSONAL**

**8-18.1** El organismo de inspección debe tener un número suficiente de personal permanente con el grado de experiencia para llevar a cabo sus funciones normales.

**8-28.2** El personal responsable de la inspección debe tener calificaciones apropiadas, formación, experiencia y un conocimiento satisfactorio de los requisitos de las inspecciones que son llevadas a cabo. Dicho personal debe tener la habilidad para hacer juicios profesionales en cuanto a la conformidad con los requisitos generales, usando los resultados del examen e informar sobre estos.

Ellos también debe tener el conocimiento pertinente sobre la tecnología usada para la fabricación de los productos inspeccionados, de la forma en la cual los productos o procesos sometidos a las inspecciones son usados o se tiene como intención usar, y de los defectos que pueden aparecer durante el uso o en el servicio.

Ellos deben comprender el significado de las desviaciones encontradas con relación al uso normal de los productos o procesos correspondientes.

**8-38.3** El organismo de inspección debe establecer un sistema de formación documentado para asegurar que la formación de su personal, en los aspectos técnicos y administrativos del trabajo en el cual estarán involucrados, se mantenga actualizada de acuerdo con su política.

La formación requerida debe depender de la habilidad, calificación y experiencia de las personas involucradas. El organismo de inspección debe establecer las etapas necesarias de formación para cada miembro de su personal. Esas etapas pueden incluir:

- a)a) un período de inducción;
- b)b) un período de trabajo supervisado con inspectores experimentados;
- c)c) formación permanente, durante todo el trabajo, para mantenerse actualizado con el desarrollo tecnológico.

**8-48.4** El organismo de inspección debe mantener registros de las calificaciones académicas u otras, formación y experiencia de cada miembro de su personal.

**8-58.5** El organismo de inspección debe proveer orientaciones para la conducta de su personal.

**8-68.6** La remuneración de las personas empleadas en las actividades de inspección no debe depender directamente del número de inspecciones realizadas y en ningún caso de los resultados de tales inspecciones.

**99.    INSTALACIONES Y EQUIPO**

**9-19.1** El organismo de inspección debe tener a su disposición instalaciones y equipos convenientes y adecuados que permita ejecutar todas las actividades asociadas a los servicios de inspección llevados a cabo.

**9-29.2** El organismo de inspección debe tener reglas claras para el acceso y uso de las instalaciones y equipos especificados.

**9-39.3** El organismo de inspección debe asegurar la adecuación continua de las instalaciones y el equipo mencionado en 9.1 para el uso previsto.

**9-49.4** Todo el equipo debe estar identificado en forma apropiada.

**9-59.5** El organismo de inspección debe asegurar que todo el equipo sea mantenido apropiadamente, de acuerdo con procedimientos e instrucciones documentados.

**9-69.6** El organismo de inspección debe asegurar que, cuando sea apropiado, el equipo sea calibrado antes de ser puesto en servicio y de ahí en adelante de acuerdo con un programa establecido.

**9-79.7** El programa completo de calibración del equipo debe ser diseñado y operado para asegurar que, dondequiera que el organismo de inspección haga mediciones, estas sean trazables con patrones de medición nacionales o internacionales. Donde no sea aplicable la trazabilidad con patrones de medición nacionales o internacionales, el organismo de inspección debe proveer evidencias satisfactorias de correlación o exactitud de los resultados de la inspección.

**9-89.8** Los patrones de medición de referencia que tenga el organismo de inspección deben ser usados solamente para la calibración y no para otros propósitos. Los patrones de medición de referencia deben ser calibrados por un organismo competente que pueda ofrecer trazabilidad con patrones de medición nacionales o internacionales.

**9-99.9** Donde sea pertinente, el equipo debe estar sujeto a comprobaciones en servicio entre re-calibraciones regulares.

**9-109.10**      Los materiales de referencia deben ser, en lo posible, trazables con materiales patrones de referencia nacionales o internacionales.

**9-119.11**      Donde sea pertinente para la calidad de los servicios de inspección, el organismo de inspección debe tener procedimientos para:

- a)a)    la selección de proveedores calificados;
- b)b)    la emisión de documentos de compra apropiados;
- c)c)    la inspección de materiales recibidos;
- d)d)    el aseguramiento de las instalaciones para almacenamiento apropiadas.

**9.12** Donde sea aplicable deben evaluarse las condiciones de los elementos almacenados a intervalos apropiados para detectar el deterioro.

**9.13** Si el organismo de inspección utiliza computadoras o equipos automatizados en relación con las inspecciones, debe asegurar que:

- a)a) el software de computación sea ensayado con el fin de confirmar que es el adecuado para el uso;
- b)b) sean establecidos e implementados procedimientos para la protección de la integridad de los datos;
- c)c) la computadora y el equipo automatizado reciban mantenimiento para asegurar el funcionamiento apropiado; y
- d)d) sean establecidos e implementados procedimientos de mantenimiento para la seguridad de los datos.

**9.14** El organismo de inspección debe tener procedimientos documentados para el tratamiento del equipo defectuoso. El equipo defectuoso debe retirarse del servicio mediante la separación, marcado o etiquetado destacados. El organismo de inspección debe examinar el efecto de estos equipos defectuosos en inspecciones previas.

**9.15** La información pertinente del equipo debe ser registrada y normalmente debe incluir la identificación, calibración y mantenimiento.

## **40.10. PROCEDIMIENTOS Y MÉTODOS DE INSPECCIÓN**

~~40.110.1~~ El organismo de inspección debe utilizar procedimientos y métodos de inspección los cuales son definidos en los requisitos, contra los cuales la conformidad va a ser determinada.

~~40.210.2~~ El organismo de inspección debe poseer y utilizar instrucciones documentadas adecuadas para la planificación de la inspección y para las técnicas de inspección y muestreo normalizado, cuando la ausencia de tales instrucciones pudiesen poner en riesgo la eficiencia del proceso de inspección. Cuando esto sea aplicable, requiere de un conocimiento suficiente de las técnicas estadísticas para asegurar procedimientos de muestreo estadísticamente confiables y un correcto procesamiento e interpretación de los resultados.

~~40.310.3~~ Cuando el organismo de inspección tenga que utilizar procedimientos y métodos de inspección no normalizados, tales procedimientos y métodos deben ser adecuados y totalmente documentados.

~~40.410.4~~ Todas las instrucciones, normas o procedimientos documentados, hojas de trabajo, listas de verificación y datos referencia pertinentes con el trabajo del organismo de inspección deben mantenerse actualizados y estar fácilmente disponibles para el personal.

~~40.510.5~~ El organismo de inspección debe poseer un contrato o sistema de control de órdenes de trabajo que aseguren que:

- a)a) el trabajo a ser desarrollado esté dentro de su competencia y que la organización tiene los recursos adecuados para cumplir los requisitos;

- b)b) los requisitos de los solicitantes del servicio del organismo de inspección estén adecuadamente definidos y que las condiciones especiales sean entendidas de tal manera que puedan emitirse instrucciones no ambiguas al personal que desempeña las actividades requeridas;
- c)c) el trabajo que se desarrolla sea controlado mediante revisiones regulares y acciones correctivas;
- d)d) el trabajo concluido sea revisado para confirmar que los requisitos han sido cumplidos.

~~40.6~~**10.6** Las observaciones y/o datos obtenidos en el transcurso de las inspecciones deben ser registrados de una forma oportuna para evitar pérdidas de cualquier información pertinente.

~~40.7~~**10.7** Todos los cálculos y datos transferidos deben ser verificados adecuadamente.

~~40.8~~**10.8** El organismo de inspección debe poseer instrucciones documentadas para llevar a cabo con seguridad la inspección.

#### **4111. MANIPULACIÓN DE LOS ELEMENTOS Y MUESTRAS DE INSPECCIÓN**

~~41.4~~**11.1** El organismo de inspección debe asegurar que los elementos y muestras a inspeccionar sean identificados de una forma única para evitar confusiones con respecto a la identificación de tales elementos en cualquier momento.

~~41.2~~**11.2** Cualquier anomalía evidente notificada al inspector, o notificada por él debe ser registrada antes de comenzar la inspección. Cuando exista alguna duda acerca de la conveniencia del elemento a inspeccionar o cuando dicho elemento no está en conformidad con la descripción suministrada, el organismo de inspección debe consultar al cliente antes de proceder.

~~41.3~~**11.3** El organismo de inspección debe establecer si el elemento ha recibido toda la preparación necesaria, o si el cliente requiere de preparación por parte del organismo de inspección.

~~41.4~~**11.4** El organismo de inspección debe poseer procedimientos documentados y contar con las instalaciones adecuadas para evitar el deterioro o daño de los elementos de inspección mientras estén bajo su responsabilidad.

#### **4212. REGISTROS**

~~42.4~~**12.1** El organismo de inspección debe mantener un sistema de registro acorde con sus circunstancias particulares y que cumpla con las regulaciones aplicables.

~~42.2~~**12.2** Los registros deben incluir la información suficiente que permita una evaluación satisfactoria de la inspección.

~~42.3~~**12.3** Todos los registros deben almacenarse en forma segura por un período especificado y mantenerse seguros y confiables para el cliente, a menos que la ley indique otra cosa.

### **13.13. INFORMES DE INSPECCIÓN Y CERTIFICADOS DE INSPECCIÓN**

~~13.13.1~~ El trabajo llevado a cabo por el organismo de inspección debe ser cubierto por un informe de inspección y/o certificado de inspección recuperable.

**13.2** El informe de inspección y/o certificado de inspección debe incluir todos los resultados de los exámenes y la determinación de la conformidad realizada sobre la base de estos resultados, así como toda la información necesaria para la comprensión e interpretación de los mismos. Toda esta información debe reportarse en forma correcta, exacta y clara. Cuando el informe de inspección y/o certificado de inspección contiene resultados suministrados por subcontratistas, estos resultados deben ser identificados claramente.

**13.3** Los informes de inspección y/o certificados de inspección deben ser firmados o de alguna otra forma aprobados, únicamente por personal autorizado.

**13.4** Las adiciones o correcciones al informe de inspección o certificado de inspección después de emitirlo deben registrarse y justificarse de acuerdo con los requisitos pertinentes de esta sección.

### **14.14. SUBCONTRATACIÓN**

~~14.14.1~~ El organismo de inspección debe ejecutar normalmente por sí mismo las inspecciones comprometidas a través de los contratos.

~~14.214.2~~ Cuando el organismo de inspección subcontrata alguna parte de la inspección, debe asegurar y ser capaz de demostrar que su subcontratista es competente para ejecutar el servicio en cuestión y, donde sea aplicable, que cumple con el criterio establecido en la norma pertinente. El organismo de inspección debe consultar al cliente sobre su intención de subcontratar alguna parte de la inspección. El subcontratista debe ser aceptado por el cliente.

~~14.314.3~~ El organismo de inspección debe registrar y mantener los detalles de su investigación sobre la competencia y conformidad de sus subcontratistas. El organismo de inspección debe mantener un registro de todas las subcontrataciones.

~~14.414.4~~ Cuando el organismo de inspección subcontrate ciertas actividades especializadas, éste debe tener acceso a un personal calificado y con experiencia que sea capaz de efectuar una evaluación independiente de los resultados de las actividades subcontratadas. La responsabilidad para la determinación de la conformidad con los requisitos recae sobre el organismo de inspección.

### **15.15. QUEJAS Y APELACIONES**

~~15.15.1~~ El organismo de inspección debe poseer procedimientos documentados para el tratamiento de las quejas recibidas de los clientes u otras partes acerca de las actividades del organismo de inspección.

~~15.215.2~~ El organismo de inspección debe poseer procedimientos documentados para el tratamiento y solución de las apelaciones, contra el resultado de sus inspecciones cuando éstas sean llevadas a cabo bajo una autoridad delegada legalmente.

**15.3** Debe mantenerse un registro de todas las quejas y apelaciones y de las acciones tomadas por el organismo de inspección.

**16. COOPERACIÓN**

Se espera que el organismo de inspección participe en el intercambio de experiencia con otros organismos de inspección y en los procesos de normalización según sean apropiados.

**17. APÉNDICE**

**DOCUMENTO DE REFERENCIA**

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION AND INTERNATIONAL ELECTROTECHNICAL COMMISSION. General Criteria for the Operation of Various Types of Bodies Performing Inspection. Geneva, 1998. 12 p. (ISO/IEC 17020).

**Anexo A (Normativo)**

**Criterios de independencia para un organismo de inspección Tipo A**

El organismo de inspección referido en el numeral 4.2.1 debe cumplir con los siguientes criterios:

**A.1** El organismo de inspección debe ser independiente de las partes involucradas.

El organismo de inspección, y su personal responsable de llevar a cabo la inspección no deben ser el diseñador, productor, proveedor, instalador, comprador, propietario, usuario o responsable del mantenimiento de los elementos que inspeccionan, ni el representante autorizado de ninguna de estas partes.

**A.2** El organismo de inspección y su personal no deben comprometerse con ninguna actividad que pueda crear conflicto con su independencia de juicio e integridad en relación con sus actividades de inspección. En particular, no deben estar relacionados directamente con el diseño, producción, suministro, instalación, uso o mantenimiento de los elementos inspeccionados, o similares en la competencia.

**A.3** Todas las partes interesadas deben tener acceso a los servicios del organismo de inspección. Estos no deben estar influenciados por condiciones financieras u otras condiciones indebidas. Los procedimientos bajo los cuales el organismo opera deben ser administrados en forma no discriminatoria.

**Anexo B (Normativo)**

**Criterio de independencia para un organismo de inspección Tipo B**

El organismo de inspección referido en el numeral 4.2.2 debe cumplir con los siguientes criterios:

**B.1** Debe establecerse una clara separación de las responsabilidades del personal de inspección de aquel personal empleado en otras funciones mediante una identificación organizacional y los métodos de reportar del organismo de inspección dentro de la organización matriz.

**B.2** El organismo de inspección y su personal no deben comprometerse con ninguna actividad que pueda crear conflicto con su independencia de juicio e integridad en relación con sus actividades de inspección. En particular, ellos no deben estar relacionados directamente con el diseño, producción, suministro, instalación, uso o mantenimiento de los ítem inspeccionados, o de ítem similares en la competencia.

**B.3** El servicio de inspección debe suministrarse sólo a la organización de la cual el organismo de inspección forma parte.

**Anexo C (Normativo)**

**Criterio de independencia para un organismo de inspección Tipo C**

El organismo de inspección referido en el numeral 4.2.3 debe cumplir con el siguiente criterio:

**C.1** El organismo de inspección debe disponer medidas de seguridad dentro de la organización para asegurar una adecuada segregación de responsabilidades en correspondencia con el suministro de los servicios de inspección a través de la organización y/o procedimientos documentados.

**Anexo D (Informativo)**

**Información por incluir o referenciar en el manual de la calidad**

Información general (nombre, direcciones, números de teléfono, etc., y estatus legal).

Declaración de la dirección sobre su política, objetivos, y compromisos con la calidad.

Declaración de la dirección asignando a la persona designada en el numeral 7.4.

Descripción de las áreas de actividad y competencia del organismo de inspección.

Información sobre la interrelación del organismo de inspección con sus organizaciones matriz o asociada (cuando proceda).

Organigrama(s) de la organización.

Descripciones de las funciones pertinentes.

Declaración de la política en materia de calificación y formación del personal.

Procedimientos para el control de documentos.

Procedimientos para las auditorías internas.

Procedimientos para la retroalimentación y acciones correctivas.

Procedimientos para la revisión del sistema de la calidad por la Dirección.

Otros procedimientos e instrucciones o referencias a otros procedimientos o instrucciones que sean requeridos por esta norma.

Lista de distribución del Manual de la Calidad.