

**GUIA - CUESTIONARIO DE INSPECCIÓN
DE ENTIDADES DE CONTROL DE CALIDAD DE
EDIFICACIÓN EN
CUMPLIMIENTO CON EL R. D. 410/2010**

Utilizar los espacios libres entre cada pregunta para reflejar las observaciones o evidencias objetivas detectadas en el transcurso de la auditoría.

Firma auditor:

Fecha:

ÍNDICE

DATOS GENERALES DE LA INSPECCIÓN

0 **ALCANCE SOLICITADO / ACREDITADO**

1 **REQUISITOS GENERALES**

1.1. IMPARCIALIDAD E INDEPENDENCIA

1.2. CONFIDENCIALIDAD

2 **REQUISITOS RELATIVOS A LA ESTRUCTURA**

2.1. REQUISITOS ADMINISTRATIVOS

2.2. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

3 **REQUISITOS RELATIVOS A LOS SEGUROS**

3.1. PERSONAL

3.2. INSTALACIONES Y EQUIPOS

3.3. SUBCONTRATACIÓN

4 **REQUISITOS DE LOS PROCESOS**

4.1. MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS DE INSPECCIÓN

4.2. TRATAMIENTOS DE LOS ITEMS DE INSPECCIÓN Y DE MUESTRAS

4.3. REQUISITOS DE INSPECCIÓN

4.4. INFORMES DE INSPECCIÓN Y CERTIFICADOS DE INSPECCIÓN

4.5. QUEJAS Y APELACIONES

4.6. PROCESO DE QUEJAS Y APELACIONES

5 **REQUISITOS RELATIVOS AL SISTEMA DE GESTIÓN**

5.1. OPCIONES

5.2. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN (OPCIÓN A)

5.3. CONTROL DE DOCUMENTOS (OPCIÓN A)

5.4. CONTROL DE REGISTROS(OPCIÓN A)

5.5. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (OPCIÓN A)

5.6. AUDITORIAS INTERNAS (OPCIÓN A)

5.7. ACCIONES CORRECTIVAS (OPCIÓN A)

5.8. ACCIONES PREVENTIVAS (OPCIÓN A)

DATOS GENERALES DE LA INSPECCIÓN

ENTIDAD DE CONTROL:

FECHA DE LA INSPECCIÓN:

LUGAR DE LA INSPECCIÓN:

INSPECTORES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE VIVIENDA, ARQUITECTURA Y URBANISMO:

INTERLOCUTORES PRESENTES POR LA ECCE:

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

Real Decreto 410/2010

Norma UNE-EN ISO/CEI 17020:2012

Manual de la Calidad del Solicitante: _____

Declaración responsable: _____

Otros documentos (indicar): _____

0 ALCANCE DECLARADO

DATOS DE LA ACTIVIDAD								
Campos de actuación*		Fase			Alcance			
		Proyecto	Ejecución de obra	Vida útil del edificio	Tipología de los edificios sobre los que se actúa, de acuerdo con el artículo 2 de la LOE			
					1a	1b	1c	
a	Estudios del terreno y del estado de conservación de los edificios							
b	Verificación del cumplimiento del Código Técnico de la Edificación (CTE) y demás normativa aplicable, en edificios de nueva construcción o en la rehabilitación de los mismos							
c	Evaluación de las prestaciones del edificio a lo largo de su vida útil par verificar el cumplimiento de cada una de las exigencias básicas de la edificación del CTE y demás normativa aplicable							
d	Supervisión de la certificación energética de los edificios							
e	Evaluación de las prestaciones de sostenibilidad, funcionales y espaciales de de los edificios							

(*) En el caso de que la actividad que se declare tenga un alcance parcial del campo de actuación, se indicará en la celda inferior consecutiva y se tachará la superior.-

1 REQUISITOS GENERALES			
1.1 IMPARCIALIDAD E INDEPENDENCIA			
	¿De que manera no permite presiones comerciales, financieras o de cualquier otro índole que comprometan la imparcialidad? .(4.1.2) Declaración de la empresa	SÍ	NO
	¿Tiene identificados de manera continua los riesgos a su imparcialidad (los riesgos derivados de sus actividades, de sus relaciones, o de las relaciones de su personal) ?(4.1.3)	SÍ	NO
	Si se identifica el riesgo para la imparcialidad, ¿.Cómo elimina o minimiza el riesgo?(4.1.4)	SÍ	NO
	¿Esta comprometida la alta dirección con la imparcialidad?(4.1.5)	SÍ	NO
Requisitos de independencia para los organismos de inspección tipo "A".(4.1.6) .El organismo de inspección y su personal según el <u>Anexo A</u> :			
	a) ¿Es independiente de las partes involucradas?	SÍ	NO
	b) ¿Interviene en alguna actividad incompatible con su independencia de juicio y su integridad en lo que concierne a sus actividades de inspección? (No deben intervenir en el diseño, la fabricación, el suministro, la instalación, la compra, la posesión, la utilización o el mantenimiento de los ítems inspeccionados.	SÍ	NO
	c y d)¿Forma parte de la entidad legal que se ocupa del diseño, la fabricación, el suministro, la instalación, la compra, la posesión, la utilización o el mantenimiento de los ítems inspeccionados, o de otra entidad legal separada involucrada en los términos anteriores?	SÍ	NO
1.2 CONFIDENCIALIDAD			
	¿Informa al cliente, con antelación, de qué información tiene intención de hacer pública? .(4.2.1) A excepción de la información que el cliente pone a disposición del público, o cuando haya sido acordado entre el organismo de inspección y el cliente (por ejemplo, con el fin de responder a quejas), toda otra información debe ser considerada información confidencial	SÍ	NO

	Cuándo por ley el organismo de inspección deba divulgar información confidencial o cuando esté autorizado por compromisos contractuales. -¿El cliente o la persona correspondiente es notificada acerca de la información proporcionada, salvo que esté prohibido por ley?(4.2.2)	SÍ	NO	
	¿Cómo asegura que la información sobre el cliente obtenida de fuentes distintas al cliente (por ejemplo, una persona que realiza una queja, de autoridades reglamentarias) se trata como información confidencial? (4.2.3).	SÍ	NO	
2 REQUISITOS RELATIVOS A LA ESTRUCTURA				
2.1 REQUISITOS ADMINISTRATIVOS				
	¿Está establecida la personalidad jurídica que asume las responsabilidades legales de la Entidad (entidad legal o parte definida de una entidad legal)? (5.1.1). Comprobar que la identidad del solicitante coincide con la que figura en las escrituras de la empresa Tomar los datos de la fecha de escritura, número de escritura, Notaría, Registro Mercantil en que está inscrita y datos de inscripción (libro, tomo, folio, hoja, inscripción, fecha, ...) Comprobar que el objeto social de la empresa que consta en la escritura incluye la prestación de servicios como ECCE..	SÍ	NO	
	Si la ECCE esta integrada en una entidad legal que realiza actividades diferentes de la de inspección, ¿es identificable la ECCE dentro de la dicha entidad?(5.1.2) Organigrama actualizado	SÍ	NO	
	Tiene sede o representación legal en la Comunidad Autónoma de..... Comprobar mediante registro de empresas o similar.	SÍ	NO	
	¿Dispone de documentación que describa las actividades para las que es competente?(5.1.3)	SÍ	NO	
	¿ La ECCE tiene disposiciones adecuadas para cubrir las responsabilidades derivadas de sus operaciones o están asumidas por la organización de la que forma parte ?(5.1.4) Seguro o fondo(indicar cantidad asegurada)	SÍ	NO	
	¿Dispone de documentación que describa las condiciones contractuales bajo las que presta la inspección?(5.1.5)	SÍ	NO	
2.2 ORGANIZACIÓN Y GESTION				
	¿ Esta estructurada y gestionada de manera que permita mantener su capacidad de realizar sus actividades de inspección y salvaguardar su imparcialidad?(5.2.1 y 5.2.2)	SÍ	NO	
	¿Están definidas y documentadas las responsabilidades y la estructura de la organización encargada de la emisión de informes?(5.2.3)	SÍ	NO	
	Si la ECCE forma parte de una entidad legal que realiza otras actividades: ¿Se define la relación entre estas actividades y las actividades de inspección?(5.2.4)	SÍ	NO	

	¿Dispone de uno o más gerentes técnicos (o figura similar) que asuman toda la responsabilidad de las actividades de inspección? Si hay más de un gerente técnico ¿se definen y documentan las actividades específicas de cada gerente?(5.2.5)	SÍ	NO	
	¿ Están designadas las personas para asumir las funciones en ausencia de cualquier gerente técnico responsable de las actividades de inspección en curso?(5.2.6)	SÍ	NO	
	¿Dispone de la descripción de los puestos de trabajo u otra documentación para cada categoría de puesto de trabajo?(5.2.7)	SÍ	NO	

3.1 PERSONAL				3 REQUISITOS RELATIVOS A LOS RECURSOS	
	¿Define y documenta los requisitos de competencia de todo el personal que participa en las actividades de inspección?(Educación, formación, conocimiento técnico, habilidades y experiencia)(6.1.1) <small>Los requisitos de competencia pueden ser parte de la descripción de puestos de trabajo</small>	SÍ	NO		
	¿Emplea o contrata un número suficiente de personas que posean las competencias requeridas?(6.1.2) <small>Organigrama nominal</small>	SÍ	NO		
	¿Tiene el personal responsable de la inspección la calificación, formación, experiencia apropiada y conocimiento satisfactorio de los requisitos de los ítems a inspeccionar? (6.1.3)	SÍ	NO		

FICHERO DE PERSONAL CON:

Id	Nombre	Cargo	Área	Titulación
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
															Ficha de identidad
															Alta en Seguridad Social o Autónomo
															Contrato de trabajo
															Titulación académica
															Certificado conocimientos y experiencia
															Declaración imparcialidad confidencialidad

	¿Indica claramente a cada persona sus obligaciones y responsabilidades y autoridad?(6.1.4) Descripción de obligaciones y responsabilidades para cada puesto	SÍ	NO	
	¿Dispone de procedimientos documentados para seleccionar, formar, autorizar formalmente y realizar el seguimiento de los inspectores y demás personal que participa en las actividades de inspección?(6.1.5)	SÍ	NO	
	Los procedimientos documentados para la formación (véase 6.1.5) deben contemplar las siguientes etapas(6.1.6):			
	a) un período de iniciación;	SÍ	NO	
	b) un período de trabajo bajo la tutela de inspectores experimentados;	SÍ	NO	
	c) una formación continua para mantenerse al día con la tecnología y los métodos de inspección en desarrollo	SÍ	NO	
	¿Identifica las necesidades de formación para obtener un desempeño satisfactorio de las actividades de inspección a través de los resultados de la supervisión?(6.1.8)	SÍ	NO	
	¿Mantiene registros de la supervisión , la educación, la formación , el conocimiento técnico, las habilidades, la experiencia y la autorización de cada miembro de personal que participa en las actividades de inspección?(6.1.10)	SÍ	NO	
	¿El sistema de remuneración del personal que participa en las actividades de inspección es tal que no influye en los resultados de las inspecciones? (6.1.11)	SÍ	NO	
	¿Cómo se asegura que el personal mantiene la confidencialidad de toda la información obtenida durante la realización de las actividades de inspección?(6.1.13)	SÍ	NO	
3.2 INSTALACIONES Y EQUIPOS				
	¿ Dispone de instalaciones y equipos adecuados y suficientes para permitir que se realicen todas las actividades asociadas con la inspección de manera competente y segura? (6.2.1) Las instalaciones y los equipos pueden ser prestados, alquilados o provistos por otra parte (por ejemplo, el fabricante o instalador del equipo. La responsabilidad de la adecuación y el estado de calibración del equipo utilizado en la inspección, ya sea de propiedad del organismo de inspección o no, recae exclusivamente en el organismo de inspección	SÍ	NO	
	¿Dispone de reglas para el acceso y la utilización de instalaciones y equipos especificados que se utilizan para realizar las inspecciones? (6.2.2)	SÍ	NO	
	¿Es completa la información disponible en los registros de equipos ,software y materiales?(6.2.5)(6.2.15)	SÍ	NO	
	¿Se definen todos los equipos que tienen una influencia significativa en los resultados de la inspección y, cuando corresponda, se les proporciona una identificación única?(6.2.4)	SÍ	NO	
	¿Se mantienen todos los equipos de acuerdo con procedimientos e instrucciones documentados?(6.2.5)	SÍ	NO	

Equipo / material nº A: Equipo / material nº B: Equipo / material nº C:	Equipo / material nº D: Equipo / material nº E:						
DATOS		A	B	C	D	E	
Denominación							
Fabricante/distribuidor							
Modelo							
Identificación única (p.ej.: nº serie)(6.2.4)							
Software asociado							
Localización (si procede)							
Instrucciones del fabricante							
Historial de mantenimiento, daños, averías, etc.							
Historial de calibración, ajustes, etc.(6.2.6)							
¿Son calibrados antes de su puesta en servicio, y a partir de entonces según el programa establecido?(6.2.6)					SÍ	NO	
¿Se ha establecido un programa general de calibración que contemple: (6.2.7)?					SÍ	NO	
Definición de los equipos que deben calibrarse					SÍ	NO	
Necesidad de calibración antes de la puesta en servicio					SÍ	NO	
Necesidad de calibración periódica					SÍ	NO	
Garantías de trazabilidad, (6.2.7)					SÍ	NO	
-Con patrones nacionales / internacionales, o					SÍ	NO	NA
-Con evidencia suficiente que permita poner de manifiesto la correlación o exactitud de los resultados de las inspecciones realizadas con los equipos					SI	NO	NA
Comprobación de la aptitud al uso en función de los resultados de las calibraciones (6.2.3).					SÍ	NO	
Utilización exclusiva para calibración de los patrones de referencia(6.2.8)					SÍ	NO	NA
Cuando proceda, verificaciones en servicio, entre calibraciones(6.2.9)					SÍ	NO	NA
Identificación de equipos en cuanto a su estado de calibración					SÍ	NO	
¿Se llevan a cabo las comprobaciones internas entre recalibraciones periódicas de acuerdo a instrucciones escritas? (6.2.9)					SÍ	NO	NA
¿Se conservan los registros?							

¿Son completos? Completar cuadro adjunto					SÍ	NO	NA
Equipo A: Equipo B: Equipo C:	Equipo D: Equipo E:						
DATO		A	B	C	D	E	
Identificación equipos de referencia							
Identificación equipos a calibrar							
Procedimiento de calibración							
Condiciones ambientales							
Personal							
Fecha de Calibración							
Datos y cálculos							
Incertidumbre							

	¿Ha comprobado la ECCE que los resultados de las calibraciones son adecuados?	SÍ	NO	
	¿Se conservan registros de las calibraciones realizadas?	SÍ	NO	
	¿Se dispone de los materiales de referencia necesarios para la realización de las actividades de la ECCE? (6.2.10) Cuando sea posible ¿Son trazables los materiales de referencia con patrones nacionales o internacionales?	SÍ	NO	NA
	¿Los materiales de referencia están debidamente etiquetados y almacenados?(6.2.10)	SÍ	NO	NA
	Dispone de procedimientos para(6.2.11): a) Seleccionar u aprobar proveedores b) Verificar los bienes y servicios que se reciben c) Asegurar instalaciones de almacenamiento adecuadas	SÍ	NO	NA
	¿ Se asegura que los Ítems almacenados se encuentran en buen estado? (6.2.12)	SÍ	NO	NA
	Los equipos informáticos o automatizados en conexión con las inspecciones, debe garantizar que(6.2.13): a) el software es adecuado para el uso; -Validando los cálculos antes del uso, revalidando periódicamente el hardware y el software relacionado; revalidando cada vez que se hagan cambios en el hardware o software relacionado; Implementando actualizaciones del software, si fuera necesario. b) se establecen e implementan procedimientos para proteger la integridad y seguridad de los datos c) se mantienen los equipos informáticos y automatizados con el fin de asegurar su correcto funcionamiento.	SÍ	NO	NA
	¿Dispone de procedimientos documentados para tratar los equipos defectuosos? ¿Son retirados del servicio por segregación, etiquetado o marcado muy visible? (6.2.14)	SÍ	NO	NA
	¿Se registra la información correspondiente a los equipos, incluido el software? ¿Incluye la identificación y, cuando corresponde, la información referida a la calibración y al mantenimiento?. (6.2.15)	SÍ SI	NO NO	NA NA
3.3 SUBCONTRATACIÓN				
	La ECCE normalmente lleva a cabo por sí misma las inspecciones que acepta realizar por contrato.(6.3.1) las razones para subcontratar pueden incluir::una sobrecarga de trabajo imprevista o anormal; miembros clave del personal de inspección que están incapacitados; instalaciones o equipos clave temporalmente no aptos para el uso; parte del contrato del cliente referido a la inspección no cubierto por el alcance del organismo de inspección o fuera de la capacidad o los recursos del organismo de inspección	SÍ	NO	NA
	¿Están establecidos por escrito los criterios y la sistemática para realizar subcontratación?(6.3.1)	SÍ	NO	NA
	¿Se cumple el requisito de subcontratar los trabajos únicamente a subcontratistas habilitados y competentes para llevar a cabo el servicio en cuestión?(6.3.1)	SÍ	NO	NA

	¿Asegura y demuestra la competencia y habilitación de los subcontratistas?(6.3.1)	SÍ	NO	NA
	¿Se ha establecido la obligatoriedad de comunicar al cliente por escrito la intención de subcontratar parte de los trabajos? (6.3.2)	SÍ	NO	NA
	¿El organismo de inspección conserva la responsabilidad de la determinación de la conformidad del ítem inspeccionado con los requisitos, cuando los subcontratistas realizan trabajos que forman parte de una inspección (6.3.3)?	SÍ	NO	NA
	¿Se mantiene un registro de sus subcontratistas en el que se incluye la competencia de estos y la conformidad con los requisitos aplicables a la ISO/IEC 17020:2012 y de otras normas pertinentes de evaluación de la conformidad (6.3.4)?	SÍ	NO	NA
4 REQUISITOS DE LOS PROCESOS				
4.1	MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS DE INSPECCIÓN			
	¿Tiene definidos los métodos y procedimientos de inspección con respecto a los cuales se va a realizar la inspección?(7.1.1)	SÍ	NO	NA
	Si no están definidos,¿Tiene desarrollados métodos y procedimientos específicos a utilizar?¿Son apropiados y están completamente documentados?(7.1.3)	SÍ	NO	NA
	¿Tiene instrucciones adecuadas y documentadas relativas a la planificación de las inspecciones y a las técnicas de muestreo e inspección?(7.1.2)(7.1.9)	SÍ	NO	NA
	¿Utilizan técnicas estadísticas para asegurar que los procedimientos de muestreo son estadísticamente robustos y que son correctos el tratamiento y la interpretación de resultados? (7.1.2)	SÍ	NO	NA
	¿Se mantienen actualizados y están fácilmente disponibles para el personal, todas las instrucciones, normas o procedimientos escritos, hojas de trabajo, listas de verificación y datos de referencia pertinentes al trabajo de la ECCE? (7.1.4)	SÍ	NO	NA
	¿Dispone de un sistema de control de contratos o de órdenes de trabajo que asegure que?: (7.1.5)	SÍ	NO	NA
	a) el trabajo a realizar está dentro de su experiencia técnica y que tiene los recursos adecuados para cumplir los requisitos;	SÍ	NO	NA
	b) los requisitos de quienes solicitan sus servicios están definidos adecuadamente y se entienden las condiciones especiales, de manera que se pueden dar instrucciones no ambiguas al personal que realiza los trabajos que se van a requerir.	SÍ	NO	NA
	c) el trabajo que se está desarrollando se controla mediante revisiones regulares y acciones correctivas.	SÍ	NO	NA
	d) se han cumplido los requisitos del contrato o de la orden de trabajo.	SÍ	NO	NA

	Cuando utiliza, como parte del proceso de inspección, información proporcionada por cualquier otra parte, ¿verifica la integridad de dicha información? (7.1.6)	SÍ	NO	NA
	¿Registran las observaciones o datos obtenidos en el curso de sus inspecciones, para evitar la pérdida de la información? (7.1.7)	SÍ	NO	NA
	¿Los cálculos y transferencias de datos, ¿son comprobados pertinentemente? (7.1.8) Los datos pueden incluir textos, datos digitales y todo lo que se transfiera de un lugar a otro donde se podrían introducir errores.	SÍ	NO	NA
4.2	TRATAMIENTO DE LOS ÍTEMS DE INSPECCIÓN Y MUESTRAS			
	¿Poseen una identificación única los ítems y muestras a inspeccionar? (7.2.1) Para evitar toda confusión respecto de la identidad de dichos ítems y muestras.	SÍ	NO	NA
	¿Determina si el ítem a inspeccionar ha sido preparado para ser inspeccionado? (7.2.2)	SÍ	NO	NA
	¿Registra cualquier anomalía notificada u observada?(7.2.3)	SÍ	NO	NA
	¿En caso de duda se pone en contacto con el cliente antes de continuar? (7.2.3)	SÍ	NO	NA
	¿Dispone de procedimientos documentados e instalaciones apropiadas para evitar el deterioro o el daño de los ítems a inspeccionar, mientras están bajo su responsabilidad? (7.2.4)	SÍ	NO	NA
4.3	REGISTROS DE INSPECCIÓN			
	¿Mantiene un sistema de registros (véase 8.4 de la norma) para demostrar el cumplimiento eficaz de los procedimientos de inspección y permitir una evaluación de la inspección? (7.3.1) Contestar una vez evaluado el punto 5.4 de este documento	SÍ	NO	NA
	¿El informe o certificado de inspección permite internamente identificar al inspector o a los inspectores que realizaron la inspección? (7.3.2)	SÍ	NO	NA
4.4	INFORMES DE INSPECCIÓN Y CERTIFICADOS DE INSPECCIÓN			
	¿Dispone de informes de resultado de inspección o de certificados de inspección? (7.4.1)	SÍ	NO	NA
	¿Cumplen los informes/certificados emitidos los requisitos establecidos en cuadro adjunto? (7.4.2)	SÍ	NO	
	A: Informe/certificado n° C: Informe/certificado n°	B: Informe/certificado n°		
	DATO	A	B	C
	Identificación del organismo emisor			

	Identificación única y la fecha de emisión			
	Fecha o fechas de inspección;			
	Identificación del ítem o ítems inspeccionados			
	Firma u otra indicación de aprobación proporcionada por el personal autorizado			
	Declaración de conformidad, cuando corresponda.			
	Los resultados de la inspección			
	El certificado sin resultados de la inspección, solo se emitirá cuando tenga trazabilidad con el informe de inspección (7.4.3)			
	Se identifican claramente los resultados proporcionados por los subcontratistas. (7.4.4)			
	En caso de correcciones o adicciones ¿identifica al informe o certificado al que reemplazó? (7.4.5)			
ELEMENTOS OPCIONALES DE LOS INFORMES Y CERTIFICADOS DE INSPECCIÓN (Anexo B informativo)				
	Designación del documento informe de inspección o certificado de inspección			
	Identificación del cliente El propietario del ítem inspeccionado puede ser mencionado en el informe o certificado si el propietario no es el cliente.			
	Descripción del trabajo de inspección encargado			
	Información sobre lo que ha sido omitido respecto del alcance original del trabajo			
	Identificación o una breve descripción de los métodos y procedimientos de inspección utilizados, mencionando las desviaciones y las adicciones o exclusiones respecto de los métodos y procedimiento acordados.			
	Identificación de los equipos utilizados para medición/ensayos.			
	La referencia al método de muestreo e información sobre dónde, cuándo, cómo y por quién fueron tomadas las muestras. Cuando corresponda, y si no se especifica en el método o procedimiento de inspección,			
	Información sobre el lugar donde se realizó la inspección.			
	Información sobre las condiciones ambientales durante la inspección, si fuera pertinente.			
	Una declaración especificando que los resultados de la inspección se relacionan únicamente con el trabajo encargado o el ítem (o ítems) o el lote inspeccionado;			
	Una declaración especificando que el informe de la inspección no debería ser reproducido, salvo en su totalidad.			
	La marca o el sello del inspector;			

	Los nombres (o la identificación única) de los miembros del personal que han realizado la inspección y, en los casos en los que no haya una autenticación electrónica segura, su firma.			
4.5	QUEJAS Y APELACIONES			
	¿Dispone de un proceso documentado para recibir, evaluar y tomar decisiones sobre las quejas y apelaciones? (7.5.1)	SÍ	NO	NA
	¿Esta disponible, para cualquier parte interesada que lo solicite, una descripción del proceso para el tratamiento de quejas y apelaciones? (7.5.2)	SÍ	NO	NA
	Cuando recibe una queja,¿Confirma si está relacionada con las actividades de inspección de las que es responsable y, en ese caso, se trata? (7.5.3)	SÍ	NO	NA
	¿El organismo de inspección es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones? (7.5.4) ¿Cómo?	SÍ	NO	NA
	¿ Se garantiza que las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no dar lugar a ninguna acción discriminatoria? (7.5.4) ¿Cómo?	SÍ	NO	NA
4.6	PROCESOS DE QUEJAS Y APELACIONES			
	El proceso de tratamiento de quejas y apelaciones incluye como mínimo :(7.6.1)	SÍ	NO	NA
	Descripción del proceso de recepción	SÍ	NO	NA
	Validación	SÍ	NO	NA
	Investigación de la queja o apelación	SÍ	NO	NA
	Decisión sobre las acciones a tomar para darles respuesta	SÍ	NO	NA
	Seguimiento	SÍ	NO	NA
	Registro de las quejas y apelaciones	SÍ	NO	NA
	Acciones tomadas para resolverlas	SÍ	NO	NA
	Asegurar que se toman las acciones apropiadas	SÍ	NO	NA
	¿Reúne y verifica toda la información necesaria para validar la queja o apelación? (7.6.2)	SÍ	NO	NA
	¿Acusa recibo de la queja o apelación? ¿Facilita a quien la presenta los informes del progreso y del resultado del tratamiento de la misma? (7.6.3)	SÍ	NO	NA
	¿La queja o apelación se revisa y se aprueba por una o varias personas que no hayan participado en las actividades de inspección que dieron origen a la misma? ¿La decisión se comunica a quien la presenta? (7.6.4)	SÍ	NO	NA
	¿Se notifica formalmente la finalización del proceso de tratamiento de la queja o apelación a quien la presenta? (7.6.5). Siempre que sea posible	SÍ	NO	NA
5 REQUISITOS RELATIVO AL SISTEMA DE GESTIÓN				
5.1	OPCIONES			
	¿Establece y mantiene un sistema de gestión capaz de asegurar el cumplimiento coherente de los requisitos de esta Norma Internacional de acuerdo con la Opción A o con la Opción B? (8.1.1)	SÍ	NO	NA

OPCION A				
	Documentación del sistema de gestión (por ejemplo, manual, políticas, definición de responsabilidades, (véase 8.2).	SÍ	NO	NA
	Control de los documentos (véase 8.3)	SÍ	NO	NA
	control de los registros (véase 8.4)	SÍ	NO	NA
	Revisión por la dirección (véase 8.5)	SÍ	NO	NA
	Auditorías internas (véase 8.6)	SÍ	NO	NA
	Acciones correctivas (véase 8.7)	SÍ	NO	NA
	Acciones preventivas (véase 8.8)	SÍ	NO	NA
	Quejas y apelaciones (véase 7.5 y 7.6)	SÍ	NO	NA
OPCION B				
	¿Establece y mantiene un sistema de gestión, de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001, y es capaz de sostener y demostrar el cumplimiento coherente de los requisitos de esta Norma Internacional?(véase 8.2 a 8.8)(8.1.3)	SÍ	NO	NA
	¿Satisface los requisitos del capítulo del sistema de gestión (véase 8.2 a 8.8) (8.1.3)?	SÍ	NO	NA
5.2 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN (OPCIÓN A)				
	¿La alta dirección establece, documenta y mantiene políticas y objetivos para el cumplimiento de esta Norma Internacional?	SÍ	NO	NA
	¿Se asegura de que las políticas y los objetivos se entienden y se implementan a todos los niveles de la organización del organismo de inspección? (8.2.1) ¿Cómo?	SÍ	NO	NA
	¿La alta dirección proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo y la implementación del sistema de gestión y con su eficacia para alcanzar el cumplimiento coherente de esta Norma Internacional? (8.2.2) ¿Cómo?	SÍ	NO	NA
	La alta dirección designa un miembro de la dirección quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y la autoridad para(8.2.3):	SÍ	NO	NA
	a) ¿Asegura que se establece, implementa y mantiene los procesos y procedimientos necesarios para el sistema de gestión?	SÍ	NO	NA
	b) ¿Informa a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión y sobre toda necesidad de mejora?	SÍ	NO	NA
	Toda la documentación, procesos, sistemas, registros, etc. que se relacionan con el cumplimiento de los requisitos de esta Norma Internacional ¿Se incluyen, hacen referencia o vinculan a la documentación del sistema de gestión? (8.2.4).	SÍ	NO	NA
	Todo el personal que participa en las actividades de inspección, ¿Tiene acceso a las partes de la documentación del sistema de gestión y a la información relacionada que sea aplicable a sus responsabilidades? (8.2.5).	SÍ	NO	NA

5.3 CONTROL DE DOCUMENTOS (OPCIÓN A)				
	¿Se establecen procedimientos para el control de los documentos (internos y externos) que se relacionen con el cumplimiento de los requisitos de esta Norma Internacional? (8.3.1).	SÍ	NO	NA
Los procedimientos deben establecer los controles necesarios para(8.3.2): Los documentos pueden presentarse bajo cualquier forma o tipo de soporte, e incluyen el software comercial y el desarrollado internamente				
	a) aprobar la adecuación de los documentos antes de emitirlos;	SÍ	NO	NA
	b) revisar y actualizar (según sea necesario) y volver a aprobar los documentos;	SÍ	NO	NA
	c) asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión vigente de los documentos;	SÍ	NO	NA
	d) asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables están disponibles en los lugares de uso;	SÍ	NO	NA
	e) asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables;	SÍ	NO	NA
	f) asegurar que se identifican los documentos de origen externo y que se controla su distribución;	SÍ	NO	NA
	g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos e identificarlos adecuadamente si se conservan para cualquier fin.	SÍ	NO	NA
5.4 CONTROL DE REGISTROS (OPCIÓN A)				
	¿Se establecen procedimientos para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, los tiempos de retención y la eliminación de los registros relacionados con el cumplimiento de los requisitos de esta Norma Internacional? (8.4.1)	SÍ	NO	NA
	Se establecen procedimientos para la conservación de registros por un período que sea coherente con sus obligaciones contractuales y legales? (8.4.2) El acceso a estos registros debe ser coherente con los acuerdos de confidencialidad Indicar periodo de conservación: _____ años	SÍ	NO	NA
5.5 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (OPCIÓN A)				
	¿La alta dirección establece procedimientos para revisar su sistema de gestión a intervalos planificados para asegurar su continua conveniencia, adecuación y eficacia, incluyendo las políticas y los objetivos declarados relativos al cumplimiento de esta Norma Internacional? (8.5.1.1)	SÍ	NO	NA
	¿Se realizan estas revisiones al menos una vez al año? (8.5.1.2)	SÍ	NO	NA
	Si no, ¿Se procede a una revisión exhaustiva dividida en varios segmentos (revisión continua) que debe completarse en 12 meses? (8.5.1.2)	SÍ	NO	NA
	¿Se conservan los registros de las revisiones ? (8.5.1.3)	SÍ	NO	NA
La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir información relativa a lo siguiente (8.5.2):				
	a) los resultados de las auditorías internas y externas;	SÍ	NO	NA
	b) la retroalimentación de los clientes y las partes interesadas relativa al cumplimiento de esta Norma Internacional;	SÍ	NO	NA

	c) el estado de las acciones preventivas y correctivas;	SÍ	NO	NA
	d) las acciones de seguimiento provenientes de revisiones por la dirección previas;	SÍ	NO	NA
	e) el cumplimiento de los objetivos;	SÍ	NO	NA
	f) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión;	SÍ	NO	NA
	g) las apelaciones y las quejas.	SÍ	NO	NA
Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relativas a (8.5.3):				
	a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión y de sus procesos;	SÍ	NO	NA
	b) la mejora del organismo de inspección, en relación con el cumplimiento de esta Norma Internacional;	SÍ	NO	NA
	c) la necesidad de recursos.	SÍ	NO	NA
5.6 AUDITORIAS INTERNAS (OPCIÓN A)				
	¿Establece procedimientos para las auditorías internas con el fin de verificar que cumple los requisitos de esta Norma Internacional y que el sistema de gestión está implementado y se mantiene de manera eficaz? (8.6.1).	SÍ	NO	NA
	¿Tiene planificado un programa de auditoría, teniendo en cuenta los procesos y áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas? (8.6.2)	SÍ	NO	NA
	¿Realiza auditorías internas periódicas que abarquen todos los procedimientos de manera planificada y sistemática, con el fin de verificar que el sistema de gestión está implementado y es eficaz? (8.6.3).	SÍ	NO	NA
	Se realizan al menos una vez cada 12 meses? (8.6.4) La frecuencia de las auditorías internas se puede ajustar en función de la eficacia demostrada del sistema de gestión y su estabilidad probada.	SÍ	NO	NA
El organismo de inspección debe asegurarse de que:				
	a) las auditorías internas se realizan por personal calificado conocedor de la inspección, la auditoría y los requisitos de esta Norma Internacional;	SÍ	NO	NA
	b) los auditores no auditan su propio trabajo	SÍ	NO	NA
	c) el personal responsable del área auditada es informado del resultado de la auditoría;	SÍ	NO	NA
	d) cualquier acción resultante de las auditorías internas se toma de manera oportuna y apropiada	SÍ	NO	NA
	e) se identifican las oportunidades de mejora;	SÍ	NO	NA
	f) se documentan los resultados de la auditoría	SÍ	NO	NA
5.7 ACCIONES CORRECTIVAS (OPCIÓN A)				
	¿Se establecen procedimientos para identificar y gestionar las no conformidades en sus operaciones? (8.7.1)	SÍ	NO	NA
	¿Toma medidas para eliminar las causas de las no conformidades con el fin de evitar que vuelvan a ocurrir? (8.7.2)	SÍ	NO	NA
	¿Las acciones correctivas son apropiadas a las consecuencias de los problemas encontrados? (8.7.3)	SÍ	NO	NA
Los procedimientos deben definir los requisitos para:				

	a) identificar no conformidades;	SÍ	NO	NA
	b) determinar las causas de la no conformidad;	SÍ	NO	NA
	c) corregir las no conformidades;	SÍ	NO	NA
	d) evaluar la necesidad de emprender acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir;	SÍ	NO	NA
	e) determinar e implementar de manera oportuna las acciones necesarias;	SÍ	NO	NA
	f) registrar los resultados de las acciones tomadas;	SÍ	NO	NA
	g) revisar la eficacia de las acciones correctivas	SÍ	NO	NA
5.8 ACCIONES PREVENTIVAS (OPCIÓN A)				
	¿Establece procedimientos para emprender las acciones preventivas que eliminen las causas de las no conformidades potenciales? (8.8.1) Los procedimientos de acciones correctivas y preventivas no tienen que estar necesariamente por separado	SÍ	NO	NA
	¿Las acciones preventivas tomadas son apropiadas al efecto probable de los problemas potenciales? (8.8.2)	SÍ	NO	NA
Los procedimientos relativos a las acciones preventivas deben definir requisitos para (8.8.3):				
	a) identificar no conformidades potenciales y sus causas	SÍ	NO	NA
	b) evaluar la necesidad de emprender acciones para prevenir la aparición de las no conformidades;	SÍ	NO	NA
	c) determinar e implementar la acción necesaria;	SÍ	NO	NA
	d) registrar los resultados de las acciones tomadas;	SÍ	NO	NA
	e) revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas	SÍ	NO	NA