

Diciembre 2012

### TÍTULO

**Evaluación de la conformidad**

**Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas**

(ISO/IEC 17024:2012)

*Conformity assessment. General requirements for bodies operating certification of persons (ISO/IEC 17024:2012)*

*Évaluation de la conformité. Exigences générales pour les organismes de certification procédant à la certification de personnes. (ISO/IEC 17024:2012)*

### CORRESPONDENCIA

Esta norma es la versión oficial, en español, de la Norma Europea EN ISO/IEC 17024:2012, que a su vez adopta la Norma Internacional ISO/IEC 17024:2012.

### OBSERVACIONES

Esta norma anula y sustituye a la Norma UNE-EN ISO/IEC 17024:2003.

### ANTECEDENTES

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 66 *Gestión de la calidad y evaluación de la conformidad* cuya Secretaría desempeña AENOR.



Versión en español

**Evaluación de la conformidad**  
**Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas**  
(ISO/IEC 17024:2012)

Conformity assessment. General requirements for bodies operating certification of persons.  
(ISO/IEC 17024:2012)

Évaluation de la conformité. Exigences générales pour les organismes de certification procédant à la certification de personnes.  
(ISO/IEC 17024:2012)

Konformitätsbewertung. Allgemeine Anforderungen an Stellen, die Personen zertifizieren.  
(ISO/IEC 17024:2012)

Esta norma europea ha sido aprobada por CEN/CENELEC el 2012-06-02.

Los miembros de CEN/CENELEC están sometidos al Reglamento Interior de CEN/CENELEC que define las condiciones dentro de las cuales debe adoptarse, sin modificación, la norma europea como norma nacional. Las correspondientes listas actualizadas y las referencias bibliográficas relativas a estas normas nacionales pueden obtenerse en la Secretaría Central de CENELEC o en el Centro de Gestión de CEN, o a través de sus miembros.

Esta norma europea existe en tres versiones oficiales (alemán, francés e inglés). Una versión en otra lengua realizada bajo la responsabilidad de un miembro de CEN/CENELEC en su idioma nacional, y notificada a la Secretaría Central de CENELEC o al Centro de Gestión de CEN, tiene el mismo rango que aquéllas.

Los miembros de CEN/CENELEC son los organismos nacionales de normalización y los comités electrotécnicos nacionales de los países siguientes: Alemania, Antigua República Yugoslava de Macedonia, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumanía, Suecia, Suiza y Turquía.



CENTRO DE GESTIÓN DE CEN  
Avenue Marnix, 17-1000 Bruxelles



SECRETARÍA CENTRAL DE CENELEC  
Avenue Marnix, 17-1000 Bruxelles

## PRÓLOGO

El texto de la Norma EN ISO/IEC 17024:2012 ha sido elaborado por el Comité Técnico ISO/CASCO *Comité para la evaluación de la conformidad* en colaboración con el Comité Técnico CEN/CLC/TC 1 *Criterios relativos a los organismos de evaluación de la conformidad*, cuya Secretaría desempeña BSI.

Esta norma europea debe recibir el rango de norma nacional mediante la publicación de un texto idéntico a ella o mediante ratificación antes de finales de enero de 2013, y todas las normas nacionales técnicamente divergentes deben anularse antes de finales de enero de 2013.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento estén sujetos a derechos de patente. CEN y/o CENELEC no es(son) responsable(s) de la identificación de dichos derechos de patente.

Esta norma anula y sustituye a la Norma EN ISO/IEC 17024:2003.

De acuerdo con el Reglamento Interior de CEN/CENELEC, están obligados a adoptar esta norma europea los organismos de normalización de los siguientes países: Alemania, Antigua República Yugoslava de Macedonia, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumanía, Suecia, Suiza y Turquía.

## DECLARACIÓN

El texto de la Norma ISO/IEC 17024:2012 ha sido aprobado por CEN como Norma EN ISO/IEC 17024:2012 sin ninguna modificación.

## ÍNDICE

	Página
PRÓLOGO .....	6
PRÓLOGO DE LA VERSIÓN EN ESPAÑOL.....	7
INTRODUCCIÓN.....	8
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	8
2 REFERENCIAS NORMATIVAS.....	9
3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....	9
4 REQUISITOS GENERALES.....	11
4.1 Temas legales .....	11
4.2 Responsabilidad en materia de decisión de certificación.....	11
4.3 Gestión de la imparcialidad.....	11
4.4 Responsabilidad legal y financiamiento .....	12
5 REQUISITOS RELATIVOS A LA ESTRUCTURA .....	12
5.1 Dirección y estructura de la organización.....	12
5.2 Estructura del organismo de certificación en relación con las actividades de formación .....	12
6 REQUISITOS RELATIVOS A LOS RECURSOS .....	13
6.1 Requisitos generales del personal.....	13
6.2 Personal que interviene en las actividades de certificación .....	14
6.3 Contratación externa .....	14
6.4 Otros recursos.....	15
7 REQUISITOS RELATIVOS A LOS REGISTROS Y LA INFORMACIÓN.....	15
7.1 Registros de solicitantes, candidatos y personas certificadas .....	15
7.2 Información pública .....	15
7.3 Confidencialidad.....	16
7.4 Seguridad .....	16
8 ESQUEMAS DE CERTIFICACIÓN .....	17
9 REQUISITOS RELATIVOS AL PROCESO DE CERTIFICACIÓN.....	18
9.1 Proceso de solicitud .....	18
9.2 Proceso de evaluación .....	18
9.3 Proceso del examen .....	19
9.4 Decisión de certificación .....	19
9.5 Suspender, retirar o reducir el alcance de la certificación .....	20
9.6 Proceso de renovación de la certificación.....	20
9.7 Uso de certificados, logotipos y marcas .....	21
9.8 Apelaciones contra decisiones de certificación.....	22
9.9 Quejas.....	22
10 REQUISITOS RELATIVOS AL SISTEMA DE GESTIÓN.....	23
10.1 Generalidades .....	23
10.2 Requisitos generales del sistema de gestión.....	23
ANEXO A (Informativo) PRINCIPIOS PARA LOS ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN QUE REALIZAN CERTIFICACIÓN DE PERSONAS Y SUS ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN.....	27
BIBLIOGRAFÍA.....	29

## PRÓLOGO

ISO (Organización Internacional de Normalización) e IEC (Comisión Electrotécnica Internacional) forman el sistema especializado para la normalización mundial. Los organismos nacionales miembros de ISO e IEC participan en el desarrollo de las Normas Internacionales por medio de comités técnicos establecidos por la organización respectiva, para atender campos particulares de la actividad técnica. Los comités técnicos de ISO e IEC colaboran en campos de interés mutuo. Otras organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO e IEC, también participan en el trabajo. En el campo de la evaluación de la conformidad, el Comité de ISO para la evaluación de la conformidad (CASCO) es responsable del desarrollo de Normas y Guías Internacionales.

Las Normas Internacionales se redactan de acuerdo con las reglas establecidas en la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC.

Los Proyectos de Normas Internacionales se envían a los organismos miembros para su votación. La publicación como Norma Internacional requiere la aprobación por al menos el 75 % de los organismos miembros que emiten voto.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO e IEC no se hacen responsables de la identificación de dichos derechos de patente.

La Norma ISO/IEC 17024 ha sido preparada por el *Comité de ISO para la evaluación de la conformidad (CASCO)*.

El proyecto fue sometido a votación de los organismos nacionales de ISO y de IEC y fue aprobado por las dos organizaciones.

Esta segunda edición anula y sustituye a la primera edición (ISO/IEC 17024:2003) que ha sido revisada técnicamente.

## PRÓLOGO DE LA VERSIÓN EN ESPAÑOL

Esta Norma Internacional ha sido traducida por el Grupo de Trabajo *Spanish Translation Working Group STWG* del Comité ISO/CASCO, *Comité para la evaluación de la conformidad*, en el que participan representantes de los organismos nacionales de normalización y representantes del sector empresarial de los siguientes países:

Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, España, Estados Unidos de América, México, Perú y Uruguay.

Igualmente, en el citado Grupo de Trabajo participan representantes de COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas) e INLAC (Instituto Latinoamericano de la Calidad).

Esta traducción es parte del resultado del trabajo que el Grupo ISO/CASCO STWG viene desarrollando desde su creación en el año 2002 para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la evaluación de la conformidad.

## INTRODUCCIÓN

Esta Norma Internacional ha sido redactada con el objetivo de lograr y promover un marco de referencia, aceptado globalmente, para las organizaciones que realizan la certificación de personas. La certificación de personas es una de las formas de asegurar que la persona certificada cumple los requisitos del esquema de certificación. La confianza en los respectivos esquemas de certificación de personas se logra por medio de un proceso, aceptado globalmente, de evaluación y reevaluaciones periódicas de la competencia de las personas certificadas.

Sin embargo, es necesario distinguir entre aquellas situaciones en las que los esquemas de certificación de personas están justificados y aquéllas en las que son más apropiadas otras formas de calificación. El desarrollo de esquemas de certificación de personas, en respuesta a la cada vez mayor velocidad de innovación tecnológica y creciente especialización del personal, podría contrarrestar las diferencias de educación y formación y, por lo tanto, facilitar el mercado de trabajo global. Sin embargo, podrían ser necesarias alternativas distintas de la certificación para cargos en los servicios públicos y las operaciones oficiales o gubernamentales.

A diferencia de otros tipos de organismos de evaluación de la conformidad, tales como los organismos de certificación de sistemas de gestión, una de las funciones características del organismo de certificación de personas es llevar a cabo un examen basado en criterios objetivos para medir la competencia y establecer la puntuación. Aunque se reconoce que dicho examen, cuando el organismo de certificación de personas lo planifica y estructura adecuadamente, puede servir en principio para asegurar la imparcialidad de las operaciones y reducir el riesgo de conflicto de intereses, se han incluido requisitos adicionales en esta Norma Internacional.

En cualquier caso, esta Norma Internacional puede servir de base para el reconocimiento de los organismos de certificación de personas y de los esquemas de certificación con los que se certifican personas, con el fin de facilitar su aceptación en los ámbitos nacional e internacional. Sólo la armonización del sistema para la elaboración y el mantenimiento de los esquemas de certificación de personas pueden establecer las condiciones para el reconocimiento mutuo y el intercambio global de personal.

Esta Norma Internacional establece los requisitos que aseguran que los organismos de certificación de personas que operan los esquemas de certificación de personas, trabajen de forma coherente, comparable y confiable. Los requisitos contenidos en esta Norma Internacional se consideran requisitos generales para los organismos que realizan la certificación de personas. La certificación de personas sólo puede darse cuando hay un esquema de certificación. El esquema de certificación está diseñado para complementar los requisitos de esta Norma Internacional e incluye aquellos requisitos que el mercado necesita o desea, o que los gobiernos requieren.

Esta Norma Internacional puede utilizarse como un documento que establece criterios para la acreditación o la evaluación entre pares o para la designación por las autoridades gubernamentales, los propietarios de esquemas y otros.

En esta Norma Internacional se utilizan las siguientes formas verbales:

- “debe” indica un requisito;
- “debería” indica una recomendación;
- “puede” indica un permiso, una posibilidad o una capacidad.

En las Directivas ISO/IEC, Parte 2 se pueden encontrar detalles adicionales.

## 1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta Norma Internacional contiene principios y requisitos para un organismo de certificación de personas con respecto a requisitos específicos, e incluye el desarrollo y mantenimiento de un esquema de certificación de personas.

NOTA Para los fines de esta Norma Internacional, el término organismo de certificación se utiliza en lugar del término completo “organismo de certificación de personas”, el término esquema de certificación se utiliza en lugar del término completo “esquema de certificación de personas”.



## 2 REFERENCIAS NORMATIVAS

Las normas que a continuación se indican son indispensables para la aplicación de esta norma. Para las referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición de la norma (incluyendo cualquier modificación de ésta).

ISO/IEC 17000 *Evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales.*

## 3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO/IEC 17000 además de los siguientes.

### 3.1 proceso de certificación:

Las actividades por las que un organismo de certificación determina que una persona cumple los **requisitos de certificación** (3.3), que incluyen la solicitud, la evaluación, la decisión de certificación, la renovación de la certificación y el uso de **certificados** (3.5) y logotipos/marcas.

### 3.2 esquema de certificación:

**Competencia** (3.6) y otros requisitos relacionados con las categorías de ocupaciones específicas o habilidades de personas.

NOTA Para los otros requisitos, véanse los apartados 8.3 y 8.4.

### 3.3 requisitos de certificación:

Conjunto de requisitos especificados, incluidos los requisitos del esquema, que se deben cumplir con el fin de establecer o mantener la certificación.

### 3.4 propietario del esquema:

Organización que es responsable de desarrollar y mantener un **esquema de certificación** (3.2).

NOTA La organización puede ser el propio organismo de certificación, una autoridad gubernamental u otra entidad.

### 3.5 certificado:

Documento emitido por un organismo de certificación según las disposiciones de esta Norma Internacional, que indica que la persona mencionada ha cumplido los **requisitos de certificación** (3.3).

NOTA Véase 9.4.7.

### 3.6 competencia:

Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades para lograr los resultados previstos.

### 3.7 calificación:

Educación, formación y experiencia laboral demostrada, cuando sea aplicable.

### 3.8 evaluación:

Proceso que evalúa el cumplimiento de una persona con los requisitos del **esquema de certificación** (3.2).

### 3.9 examen:

Mecanismo que es parte de la **evaluación** (3.8), que mide la **competencia** (3.6) de un **candidato** (3.14) por uno o varios medios, tales como escritos, orales, prácticos y por observación, como se define en el **esquema de certificación** (3.2).

**3.10 examinador:**

Persona competente para llevar a cabo y calificar un **examen** (3.9), cuando el examen requiere juicio profesional.

**3.11 supervisor**

Persona autorizada por el organismo de certificación que administra o supervisa un **examen** (3.9) pero no evalúa la **competencia** (3.6) del **candidato** (3.14).

NOTA Otros términos para supervisor son administrador de examen, vigilante.

**3.12 personal:**

Individuos, internos o externos, del organismo de certificación que llevan a cabo actividades para el organismo de certificación.

NOTA Incluidos los miembros de comités y los voluntarios.

**3.13 solicitante:**

Persona que ha presentado una solicitud para ser admitido en el **proceso de certificación** (3.1)

**3.14 candidato:**

**Solicitante** (3.13) que ha cumplido prerequisites especificados y ha sido admitido en el **proceso de certificación** (3.1).

**3.15 imparcialidad:**

Presencia de objetividad.

NOTA 1 Objetividad significa que no existen conflictos de intereses o que son resueltos de manera que no influyan negativamente en las posteriores actividades del organismo de certificación.

NOTA 2 Otros términos que son útiles para expresar el elemento de imparcialidad son: independencia, ausencia de conflicto de intereses, ausencia de sesgo, carencia de prejuicios, neutralidad, honradez, actitud abierta, ecuanimidad, actitud desinteresada, equilibrio.

**3.16 equidad:**

Igualdad de oportunidades de éxito proporcionada a cada **candidato** (3.14) en el **proceso de certificación** (3.1).

**3.17 validez:**

Evidencia de que la **evaluación** (3.8) mide lo que se intenta medir como se define en el **esquema de certificación** (3.2).

NOTA En esta Norma Internacional "validez" también se utiliza con el significado del adjetivo "válido".

**3.18 fiabilidad:**

Indicador del grado de concordancia entre las calificaciones del **examen** (3.9) correspondientes a diferentes momentos y lugares de examen, diferentes formas de examen y diferentes **examinadores** (3.10).

**3.19 apelación:**

Solicitud presentada por un **solicitante** (3.13), **candidato** (3.14) o persona certificada, para que se reconsidere cualquier decisión tomada por el organismo de certificación relacionada con su estado de certificación deseado.

**3.20 queja:**

Expresión de insatisfacción, distinta de una **apelación** (3.19), presentada por un individuo u organización a un organismo de certificación, relacionada con las actividades de dicho organismo o persona certificada, para la que se espera una respuesta.

NOTA Adaptada de la Norma ISO/IEC 17000:2004, definición 6.5.

**3.21 parte interesada:**

Individuo, grupo u organización afectada por el desempeño de una persona certificada o del organismo de certificación.

**EJEMPLOS** La persona certificada, el usuario de los servicios de la persona certificada, el empleador de la persona certificada, los consumidores, la autoridad gubernamental.

**3.22 vigilancia:**

Seguimiento periódico, durante los períodos de certificación, del desempeño de una persona certificada para asegurar el cumplimiento continuo con el esquema de certificación.

**4 REQUISITOS GENERALES****4.1 Temas legales**

El organismo de certificación debe ser una entidad legal, o una parte definida de una entidad legal, de manera que pueda ser considerado legalmente responsable de todas sus actividades de certificación. Se considera que un organismo de certificación gubernamental es una entidad legal basándose en su estatus gubernamental.

**4.2 Responsabilidad en materia de decisión de certificación**

El organismo de certificación debe ser responsable de las decisiones de certificación y debe conservar su poder de decisión, que no debe ser delegado, incluyendo otorgar, mantener, renovar, ampliar y reducir el alcance, suspender o retirar la certificación.

**4.3 Gestión de la imparcialidad**

**4.3.1** El organismo de certificación debe documentar su estructura, políticas y procedimientos para gestionar la imparcialidad y asegurarse de que las actividades de certificación se realizan con imparcialidad. El organismo de certificación debe tener el compromiso de imparcialidad de la alta dirección de las actividades de certificación. El organismo de certificación debe tener una declaración accesible al público, sin solicitud previa, por la cual reconoce la importancia de la imparcialidad en la realización de sus actividades de certificación, gestiona los conflictos de intereses y asegura la objetividad de sus actividades de certificación.

**4.3.2** El organismo de certificación debe actuar de manera imparcial en relación con sus solicitantes, sus candidatos y sus personas certificadas.

**4.3.3** Las políticas y los procedimientos de certificación de personas deben ser equitativos para todos los solicitantes, candidatos y personas certificadas.

**4.3.4** No se debe restringir el acceso a la certificación por razones financieras u otras condiciones limitantes indebidas, tales como la membresía a una asociación o a un grupo. El organismo de certificación no debe utilizar procedimientos destinados a limitar o impedir, de forma arbitraria, el acceso de solicitantes y candidatos a una certificación.

**4.3.5** El organismo de certificación debe ser responsable de la imparcialidad de sus actividades de certificación y no debe permitir que presiones comerciales, financieras o de otra índole comprometan dicha imparcialidad.

**4.3.6** El organismo de certificación debe identificar las amenazas para su imparcialidad de manera continua. Se deben incluir aquellas amenazas que se derivan de sus actividades, las relaciones con los organismos relacionados, sus relaciones o las relaciones de su personal. Sin embargo, dichas relaciones pueden no necesariamente presentar amenazas para la imparcialidad del organismo de certificación.

**NOTA 1** Una relación que presenta amenaza para la imparcialidad del organismo de certificación puede basarse en factores tales como la propiedad, la estructura directiva, la gestión, el personal, los recursos compartidos, la situación financiera, los contratos, el marketing (incluido el posicionamiento de marca) y el pago de una comisión sobre las ventas u otro incentivo concerniente a nuevos clientes, etc.

**NOTA 2** Las amenazas a la imparcialidad pueden ser reales o percibidas.

NOTA 3 Un organismo relacionado es el que está vinculado al organismo de certificación, total o parcialmente, a través de un propietario común, miembros comunes en su consejo directivo, acuerdos contractuales, razones sociales comunes, personal en común, acuerdos informales u otros recursos, de tal manera que el organismo relacionado tiene un interés particular en cualquier decisión de certificación o tiene la capacidad potencial de influir en el proceso.

**4.3.7** El organismo de certificación debe analizar, documentar y eliminar o minimizar los conflictos de intereses potenciales que surjan de sus actividades de certificación. El organismo de certificación debe documentar y ser capaz de demostrar cómo elimina, minimiza o gestiona dichas amenazas. Todas las fuentes potenciales de conflictos de intereses identificadas, ya sea que surjan de las actividades internas del organismo de certificación, como de la asignación de responsabilidades al personal, o de actividades de otras personas, organismos u organizaciones, deben estar cubiertas.

**4.3.8** Las actividades de certificación se deben estructurar y gestionar de manera que se salvaguarde la imparcialidad. Esto debe incluir una participación equilibrada de las partes interesadas (véase la definición 3.21).

#### **4.4 Responsabilidad legal y financiamiento**

El organismo de certificación debe tener los recursos financieros necesarios para la operación de un proceso de certificación y tener disposiciones adecuadas (por ejemplo, seguro o reservas) para cubrir las responsabilidades legales asociadas.

### **5 REQUISITOS RELATIVOS A LA ESTRUCTURA**

#### **5.1 Dirección y estructura de la organización**

**5.1.1** Las actividades del organismo de certificación se deben estructurar y gestionar de modo que se salvaguarde la imparcialidad.

**5.1.2** El organismo de certificación debe documentar la estructura de la organización, describiendo las tareas, responsabilidades y la autoridad de la dirección, del personal de certificación y de cualquier comité; cuando el organismo de certificación es una parte definida de una entidad legal, la documentación de la estructura de la organización debe incluir la línea de autoridad y la relación con otras partes dentro de la misma entidad legal.

Se deben identificar las partes o individuos responsables de las actividades siguientes:

- a) las políticas y los procedimientos relativos a la operación del organismo de certificación;
- b) la implementación de políticas y procedimientos;
- c) las finanzas del organismo de certificación;
- d) los recursos para la actividad de certificación;
- e) el desarrollo y el mantenimiento de los esquemas de certificación;
- f) las actividades de evaluación;
- g) las decisiones relativas a la certificación, incluido otorgar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender o retirar la certificación;
- h) los acuerdos contractuales.

#### **5.2 Estructura del organismo de certificación en relación con las actividades de formación**

**5.2.1** Completar una formación puede ser un requisito especificado de un esquema de certificación (véase 8.3). El reconocimiento/aprobación de la formación por el organismo de certificación no debe comprometer la imparcialidad, ni reducir los requisitos de la evaluación y certificación.

**5.2.2** El organismo de certificación debe proporcionar información sobre la educación y la formación, si éstas se utilizan como prerequisites para ser elegible para la certificación. Sin embargo, el organismo de certificación no debe expresar ni dar a entender que la certificación sería más simple, fácil o menos costosa si se utilizan servicios específicos de educación o formación.

**5.2.3** Ofrecer formación y certificación de personas dentro de la misma entidad legal constituye una amenaza a la imparcialidad. Un organismo de certificación, que sea parte de una entidad legal que ofrece formación debe:

- a) identificar y documentar de forma continua las amenazas asociadas a su imparcialidad; el organismo debe tener un proceso documentado para demostrar cómo elimina o minimiza dichas amenazas;
- b) demostrar que todos los procesos desarrollados por el organismo de certificación son independientes de las actividades de formación para asegurarse de que la confidencialidad, la seguridad de la información y la imparcialidad no están comprometidas;
- c) no dar la impresión de que el uso de ambos servicios aportaría alguna ventaja para el solicitante;
- d) no requerir que los candidatos completen la educación o formación en el propio organismo de certificación, como prerequisite exclusivo, cuando exista formación o educación alternativa, con resultados equivalentes;
- e) asegurarse de que su personal no es designado como examinador de un candidato específico al que ellos hayan formado, por un período de dos años desde la fecha de la finalización de las actividades de formación: Este intervalo puede acortarse si el organismo de certificación demuestra que no se compromete la imparcialidad.

## **6 REQUISITOS RELATIVOS A LOS RECURSOS**

### **6.1 Requisitos generales del personal**

**6.1.1** El organismo de certificación debe gestionar y ser responsable del desempeño de todo el personal que interviene en el proceso de certificación.

**6.1.2** El organismo de certificación debe tener suficiente personal disponible con la competencia necesaria para desempeñar las funciones de certificación en relación con el tipo, la extensión y el volumen de las actividades a llevar a cabo.

**6.1.3** El organismo de certificación debe definir los requisitos de competencia para el personal involucrado en el proceso de certificación. El personal debe ser competente para desempeñar sus tareas y responsabilidades específicas.

**6.1.4** El organismo de certificación debe proporcionar a su personal las instrucciones documentadas que describan sus deberes y responsabilidades. Estas instrucciones deben mantenerse actualizadas.

**6.1.5** El organismo de certificación debe mantener actualizados los registros del personal, incluyendo la información pertinente, por ejemplo: calificaciones, formación, experiencia, afiliaciones profesionales, estatus profesional, competencias y conflictos de interés conocidos.

**6.1.6** El personal que actúa en nombre del organismo de certificación debe preservar la confidencialidad de la información obtenida o generada durante la realización de las actividades del organismo de certificación, salvo disposición en contrario de la ley o cuando cuente con la autorización del solicitante, el candidato o la persona certificada.

**6.1.7** El organismo de certificación debe requerir a su personal que firme un documento por el cual se compromete a cumplir las reglas definidas por el organismo de certificación, incluidas aquellas relativas a la confidencialidad, la imparcialidad y los conflictos de intereses.

NOTA Cuando esté permitido por ley, se aceptan otros métodos, incluyendo la firma electrónica.

**6.1.8** Cuando un organismo de certificación certifica a una persona a la que contrata, debe adoptar procedimientos para mantener la imparcialidad.

## **6.2 Personal que interviene en las actividades de certificación**

### **6.2.1 Generalidades**

El organismo de certificación debe requerir que su personal declare todo conflicto de intereses potencial con cualquier candidato.

### **6.2.2 Requisitos para examinadores**

**6.2.2.1** Los examinadores deben cumplir los requisitos del organismo de certificación. Los procesos de selección y aprobación deben asegurarse de que los examinadores:

- a) comprenden el esquema de certificación pertinente;
- b) sean capaces de aplicar los procedimientos y los documentos relativos al examen;
- c) tengan competencia sobre el campo en el que van a examinar;
- d) tengan comunicación fluida, tanto escrita como oral en el idioma del examen. En caso de recurrir a un intérprete o a un traductor, el organismo de certificación debe disponer de procedimientos para asegurarse de que esto no afecta a la validez del examen; y
- e) han identificado todo conflicto de intereses conocido para asegurarse de que se hacen juicios imparciales.

**6.2.2.2** El organismo de certificación debe hacer el seguimiento del desempeño de los examinadores y de la fiabilidad de sus juicios. En caso de detectar deficiencias, se deben tomar acciones correctivas.

NOTA Los procedimientos para el seguimiento de los examinadores pueden incluir, por ejemplo, la observación in situ, el análisis de sus informes, la retroalimentación de los candidatos.

**6.2.2.3** Si un examinador tiene un potencial conflicto de intereses para examinar a un candidato, el organismo de certificación debe tomar las medidas necesarias para asegurarse de que la confidencialidad e imparcialidad del examen no se vean comprometidas. Estas medidas deben registrarse.

### **6.2.3 Requisitos relativos a otro personal que interviene en la evaluación**

**6.2.3.1** El organismo de certificación debe tener una descripción documentada de las responsabilidades y calificaciones de otro personal que intervenga en el proceso de evaluación (por ejemplo, los supervisores).

**6.2.3.2** Si otros miembros del personal que interviene en la evaluación tienen un potencial conflicto de intereses para examinar a un candidato, el organismo de certificación debe tomar las medidas necesarias para asegurarse de que la confidencialidad e imparcialidad del examen no se vean comprometidas. Estas medidas deben registrarse.

## **6.3 Contratación externa**

**6.3.1** El organismo de certificación debe tener un acuerdo ejecutable legalmente que cubra los acuerdos, incluyendo la confidencialidad y los conflictos de intereses, con cada organismo que proporciona servicios contratados externamente relacionados con el proceso de certificación.

NOTA Para los fines de esta Norma Internacional, los términos “contratación externa” y “subcontratación” se consideran sinónimos.

**6.3.2** Cuando el organismo de certificación contrata externamente trabajos relacionados con la certificación debe:

- a) asumir la responsabilidad total por el trabajo contratado externamente;
- b) asegurarse de que el organismo que realiza los trabajos contratados externamente es competente y cumple las disposiciones aplicables de esta Norma Internacional;
- c) evaluar y hacer el seguimiento del desempeño de los organismos que realizan los trabajos contratados externamente de acuerdo con sus procedimientos documentados;
- d) tener registros que demuestren que los organismos que realizan los trabajos contratados externamente cumplen todos los requisitos pertinentes del trabajo contratado externamente; y
- e) mantener una lista de los organismos que realizan trabajos contratados externamente.

#### **6.4 Otros recursos**

El organismo de certificación debe utilizar instalaciones adecuadas, incluidos los lugares de examen, equipos y recursos para llevar a cabo sus actividades de certificación.

### **7 REQUISITOS RELATIVOS A LOS REGISTROS Y LA INFORMACIÓN**

#### **7.1 Registros de solicitantes, candidatos y personas certificadas**

**7.1.1** El organismo de certificación debe mantener registros. Los registros deben incluir un medio que permita confirmar el estatus de una persona certificada. Los registros deben demostrar que el proceso de certificación o renovación de la certificación se ha cumplido eficazmente, particularmente con respecto a los formularios de solicitud, los informes de evaluación (que incluyen los registros del examen) y otros documentos relativos a otorgar, mantener, renovar la certificación, ampliar y reducir el alcance, y suspender o retirar la certificación.

**7.1.2** Los registros deben identificarse, gestionarse y disponerse de manera que se asegure la integridad del proceso y la confidencialidad de la información. Los registros se deben conservar por un período de tiempo apropiado, como mínimo durante un ciclo completo de certificación, o según sea requerido por los acuerdos de reconocimiento, las obligaciones contractuales, legales u otras.

**7.1.3** El organismo de certificación debe tener acuerdos ejecutables legalmente para requerir que la persona certificada informe al organismo de certificación, sin demora, sobre cuestiones que puedan afectar la capacidad de la persona certificada para continuar cumpliendo los requisitos de certificación.

#### **7.2 Información pública**

**7.2.1** El organismo de certificación debe verificar e informar, cuando se le solicite, si un individuo posee una certificación vigente y válida, así como el alcance de esta certificación, excepto cuando la ley requiera que no se revele tal información.

**7.2.2** El organismo de certificación debe poner a disposición del público, sin solicitud previa, información relativa al alcance del esquema de certificación y una descripción general del proceso de certificación.

**7.2.3** Se deben listar todos los prerrequisitos del esquema de certificación y la lista se debe poner a disposición del público, sin solicitud previa.

**7.2.4** La información proporcionada por el organismo de certificación, incluyendo la publicidad, debe ser exacta y no inducir a error.

### 7.3 Confidencialidad

**7.3.1** El organismo de certificación debe establecer políticas y procedimientos documentados para el mantenimiento y la divulgación de la información.

**7.3.2** El organismo de certificación debe, a través de acuerdos ejecutables legalmente, mantener la confidencialidad de toda la información obtenida durante el proceso de certificación. Estos acuerdos deben cubrir a todo el personal.

**7.3.3** El organismo de certificación debe asegurarse de que la información obtenida durante el proceso de certificación o de fuentes distintas del solicitante, candidato o persona certificada, no se divulgan a una parte no autorizada sin el consentimiento escrito del individuo (solicitante, candidato o persona certificada), excepto cuando la ley requiera la divulgación de tal información.

**7.3.4** Cuando el organismo de certificación esté obligado por ley a divulgar información confidencial, se debe notificar a la persona afectada la información que se va a proporcionar, salvo que la ley lo prohíba.

**7.3.5** El organismo de certificación debe asegurarse de que las actividades de los organismos relacionados no comprometan la confidencialidad.

### 7.4 Seguridad

**7.4.1** El organismo de certificación debe desarrollar y documentar las políticas y procedimientos necesarios para asegurar la seguridad a lo largo de todo el proceso de certificación y debe haber implementado medidas para tomar acciones correctivas cuando ocurren fallos de seguridad.

**7.4.2** Las políticas y los procedimientos de seguridad deben incluir disposiciones que permitan asegurar la seguridad de los materiales del examen, teniendo en cuenta:

- a) la ubicación de los materiales (por ejemplo, transporte, entrega electrónica, disposición, almacenamiento, centro de examen);
- b) la naturaleza de los materiales (por ejemplo, electrónicos, papel, equipos de ensayo);
- c) las etapas del proceso del examen (por ejemplo, desarrollo, administración, informe de resultados);
- d) las amenazas resultantes del uso repetido de los materiales del examen.

**7.4.3** Los organismos de certificación deben evitar las tentativas de fraude en el examen:

- a) exigiendo que los candidatos firmen un acuerdo de no divulgación u otro acuerdo indicando su compromiso de no divulgar materiales de examen confidenciales ni tomar parte en prácticas fraudulentas de examen;
- b) exigiendo la presencia de un supervisor o examinador;
- c) confirmando la identidad del candidato;
- d) implementado procedimientos para prevenir que toda herramienta de ayuda no autorizada se traiga al área de examen;
- e) evitando que los candidatos tengan acceso a herramientas de ayuda no autorizadas durante el examen;
- f) supervisando los resultados de los exámenes para detectar indicios de fraude.



## 8 ESQUEMAS DE CERTIFICACIÓN

8.1 Debe haber un esquema de certificación para cada categoría de certificación.

8.2 Un esquema de certificación debe contener los siguientes elementos:

- a) el alcance de la certificación;
- b) la descripción del trabajo y de las tareas;
- c) la competencia requerida;
- d) las aptitudes (cuando corresponda);
- e) los prerequisites (cuando corresponda);
- f) el código de conducta (cuando corresponda).

NOTA 1 Las aptitudes pueden incluir capacidades físicas tales como la visión, la audición, la movilidad.

NOTA 2 Un código de conducta describe los comportamientos éticos o personales requeridos por el esquema.

8.3 Un esquema de certificación debe incluir los siguientes requisitos de un proceso de certificación:

- a) los criterios para la certificación inicial y la renovación de la certificación;
- b) los métodos de evaluación de la certificación inicial y la renovación de la certificación;
- c) los métodos y los criterios de vigilancia (si es de aplicación);
- d) los criterios para suspender y retirar la certificación;
- e) los criterios para efectuar cambios en el alcance o en el nivel de certificación (si es de aplicación).

8.4 El organismo de certificación debe disponer de documentos para demostrar que en el desarrollo y revisión del esquema de certificación se incluyen los elementos siguientes:

- a) la participación activa de expertos apropiados;
- b) el uso de una estructura apropiada que representa de manera equitativa los intereses de todas las partes interesadas de forma significativa, sin que predomine ningún interés particular;
- c) se identifican y alinean los prerequisites, si corresponde, con los requisitos de competencia;
- d) se identifican y alinean los mecanismos de evaluación con los requisitos de competencia;
- e) se realiza y se actualiza un análisis del trabajo o de las prácticas, con el fin de:
  - identificar las tareas para un desempeño con éxito;
  - identificar la competencia requerida para cada tarea;
  - identificar los prerequisites (si corresponde);
  - confirmar los mecanismos de evaluación y el contenido del examen;
  - identificar los requisitos y el intervalo para la renovación de la certificación.

NOTA Cuando el esquema de certificación se desarrolla por una entidad distinta del organismo de certificación, podría ocurrir que el análisis del trabajo o las prácticas estuviera ya disponible como parte de dicho trabajo. En este caso, el organismo de certificación puede obtener los detalles de la documentación del esquema para su verificación.

**8.5** El organismo de certificación debe asegurarse de que el esquema de certificación se revisa y valida permanentemente de forma sistemática.

**8.6** Cuando el organismo de certificación no es dueño de un esquema de certificación que implementa, debe asegurarse de que se cumplen los requisitos del Capítulo 8 de esta Norma Internacional.

## **9 REQUISITOS RELATIVOS AL PROCESO DE CERTIFICACIÓN**

### **9.1 Proceso de solicitud**

**9.1.1** En la fase de solicitud, el organismo de certificación debe poner a disposición una descripción general del proceso de certificación de acuerdo con el esquema de certificación. La descripción general debe incluir, como mínimo, los requisitos de la certificación y su alcance, una descripción del proceso de evaluación, los derechos de los solicitantes, los deberes de la persona certificada y las tarifas.

**9.1.2** El organismo de certificación debe requerir completar una solicitud, firmada por el solicitante de la certificación, que incluya como mínimo lo siguiente:

- a) la información requerida para identificar al solicitante, tal como el nombre, la dirección y otra información requerida por el esquema de certificación;
- b) el alcance de la certificación deseada;
- c) una declaración de que el solicitante acuerda cumplir con los requisitos de la certificación y proporcionar toda información necesaria para la evaluación;
- d) toda información de apoyo para demostrar objetivamente el cumplimiento de los prerrequisitos del esquema;
- e) notificación al solicitante de la posibilidad de llevar a cabo, dentro de lo razonable, una solicitud para que se tengan en cuenta las necesidades especiales (véase 9.2.5).

NOTA Cuando esté permitido por ley, se aceptan otros métodos, incluyendo la firma electrónica.

**9.1.3** El organismo de certificación debe revisar la solicitud para confirmar que el solicitante cumple los requisitos de la solicitud del esquema de certificación.

### **9.2 Proceso de evaluación**

**9.2.1** El organismo de certificación debe implementar los métodos y mecanismos específicos de evaluación definidos en el esquema de certificación.

**9.2.2** Cuando se haga un cambio en el esquema de certificación que requiera una evaluación complementaria, el organismo de certificación debe documentar y poner a disposición del público, sin solicitud previa, los métodos y mecanismos específicos requeridos para verificar que las personas certificadas cumplen los requisitos modificados.

NOTA Se puede utilizar la renovación de la certificación para lograr esta verificación.

**9.2.3** La evaluación debe planificarse y estructurarse de manera que se asegure que los requisitos del esquema se verifican de manera objetiva y sistemática, con evidencia documentada que confirme la competencia del candidato.

**9.2.4** El organismo de certificación debe verificar los métodos para evaluar a los candidatos. Esta verificación debe asegurar que cada evaluación es equitativa y válida.

**9.2.5** El organismo de certificación debe verificar y dar cabida, dentro de lo razonable y siempre que se respete la integridad de la evaluación, a las necesidades especiales teniendo en cuenta la reglamentación nacional [véase 9.1.2 e)].

**9.2.6** Cuando el organismo de certificación tiene en cuenta los trabajos realizados por otro organismo, debe tener informes, datos y registros apropiados para demostrar que los resultados son equivalentes y son conformes con los requisitos establecidos por el esquema de certificación.

### **9.3 Proceso del examen**

**9.3.1** Los exámenes deben diseñarse para evaluar la competencia, basados en el esquema y en coherencia con éste, por medios fiables y objetivos, escritos, orales, prácticos, de observación u otros. El diseño de los requisitos del examen debe asegurar que los resultados de cada examen particular sean comparables, tanto en contenido como dificultad, incluida la validez de las decisiones de aprobar o no aprobar.

**9.3.2** El organismo de certificación debe disponer de procedimientos para asegurar una gestión coherente de los exámenes.

**9.3.3** Se debe establecer, documentar y hacer el seguimiento de los criterios relativos a las condiciones para la gestión de los exámenes.

NOTA Las condiciones pueden incluir la iluminación, la temperatura, la separación de los candidatos, el ruido, la seguridad de los candidatos, etc.

**9.3.4** Cuando se utilicen equipos técnicos en el proceso de examen, éstos deben verificarse o calibrarse según corresponda.

**9.3.5** Se debe documentar e implementar una metodología y procedimientos apropiados (por ejemplo, la recopilación y el mantenimiento de datos estadísticos) con el fin de reafirmar, a intervalos definidos y justificados, la equidad, validez, fiabilidad y desempeño general de cada examen, y se debe corregir toda deficiencia identificada.

### **9.4 Decisión de certificación**

**9.4.1** La información reunida durante el proceso de certificación debe ser suficiente para permitir:

- a) al organismo de certificación tomar una decisión respecto a la certificación;
- b) la trazabilidad en el caso, por ejemplo, de una apelación o una queja.

**9.4.2** Las decisiones relativas a otorgar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender o retirar la certificación, no deben contratarse externamente.

**9.4.3** El organismo de certificación debe limitar su decisión sobre la certificación a las cuestiones específicamente relacionadas con los requisitos del esquema de certificación.

**9.4.4** La decisión de certificar un candidato debe tomarse por el organismo de certificación basándose únicamente en la información reunida durante el proceso de certificación. El personal que toma la decisión de certificación no debe haber participado en el examen ni en la formación del candidato.

**9.4.5** El personal que toma las decisiones de certificación debe tener suficientes conocimientos y experiencia en el proceso de certificación para determinar si los requisitos de certificación se han cumplido.

**9.4.6** No se debe otorgar la certificación hasta que no se hayan cumplido todos los requisitos de certificación.

**9.4.7** El organismo de certificación debe proporcionar un certificado a todas las personas certificadas. El organismo de certificación debe mantener la propiedad exclusiva de los certificados. El certificado debe tomar la forma de una carta, tarjeta u otro medio, firmado o autorizado por un miembro responsable del personal del organismo de certificación.

**9.4.8** Los certificados deben contener, al menos, la información siguiente:

- a) el nombre de la persona certificada;
- b) una identificación única;
- c) el nombre del organismo de certificación;
- d) una referencia al esquema de certificación, norma u otros documentos pertinentes, incluyendo la fecha de publicación, si corresponde;
- e) el alcance de la certificación incluyendo, si corresponde, las condiciones y los límites de su validez;
- f) la fecha de entrada en vigor de la certificación y la fecha de expiración.

**9.4.9** El certificado debe ser diseñado de manera que se reduzcan los riesgos de falsificación.

## **9.5 Suspender, retirar o reducir el alcance de la certificación**

**9.5.1** El organismo de certificación debe disponer de una política y uno o varios procedimientos documentados relativos a suspender o retirar la certificación o reducir el alcance de la certificación, los cuales deben especificar las acciones posteriores a tomar por el organismo de certificación.

**9.5.2** La incapacidad para resolver los temas que dieron lugar a la suspensión, en un tiempo definido por el organismo de certificación, debe dar como resultado retirar la certificación o reducir el alcance de la certificación.

**9.5.3** El organismo de certificación debe disponer de acuerdos ejecutables con la persona certificada para asegurarse de que, en caso de suspensión de la certificación, la persona certificada se abstiene de seguir promocionando su certificación mientras dure la suspensión.

**9.5.4** El organismo de certificación debe disponer de acuerdos ejecutables con la persona certificada para asegurarse de que, en caso de retirar la certificación, la persona certificada se abstiene de hacer cualquier referencia a la certificación.

## **9.6 Proceso de renovación de la certificación**

**9.6.1** El organismo de certificación debe tener uno o varios procedimientos documentados para implementar el proceso de renovación de la certificación de acuerdo con los requisitos del esquema de certificación.

**9.6.2** Durante el proceso de renovación de la certificación, el organismo de certificación debe asegurarse de confirmar la continuidad de la competencia de la persona certificada y de su continua conformidad con los requisitos vigentes del esquema de certificación.

**9.6.3** El período de renovación de la certificación debe estar basado en los requisitos del esquema de certificación. Las razones que justifican el período de renovación de la certificación deben tener en cuenta, donde sea pertinente, lo siguiente:

- a) los requisitos reglamentarios;
- b) los cambios en los documentos normativos;
- c) los cambios en los requisitos pertinentes del esquema de certificación;
- d) la naturaleza y madurez del sector industrial o el campo de actividad en el que trabaja la persona certificada;

- e) los riesgos derivados de una persona incompetente;
- f) los continuos cambios en la tecnología, y los requisitos de las personas certificadas;
- g) los requisitos de las partes interesadas;
- h) la frecuencia y el contenido de las actividades de vigilancia, si el esquema de certificación lo requiere.

**9.6.4** Las actividades seleccionadas de renovación de la certificación deben ser adecuadas para asegurar que se lleva a cabo una evaluación imparcial para confirmar la continuidad de la competencia de la persona certificada.

**9.6.5** De acuerdo con el esquema de certificación, para la renovación de la certificación el organismo de certificación debe considerar, al menos, lo siguiente:

- a) evaluación in situ;
- b) desarrollo profesional;
- c) entrevistas estructuradas;
- d) confirmación de la continuidad de un trabajo satisfactorio y registros de la experiencia laboral;
- e) examen;
- f) controles de capacidad física en relación con la competencia en cuestión.

NOTA La "capacidad física" puede requerir una evaluación por un profesional de la salud o por un profesional calificado para evaluar habilidades físicas tal como la destreza, fuerza, resistencia, así como las habilidades de desempeño técnico requeridas para la certificación.

## **9.7 Uso de certificados, logotipos y marcas**

**9.7.1** Un organismo de certificación que proporciona una marca o un logotipo de certificación debe documentar las condiciones de uso y debe gestionar adecuadamente los derechos de uso y representación.

NOTA La Norma ISO/IEC 17030 proporciona los requisitos relativos al uso de marcas de tercera parte.

**9.7.2** El organismo de certificación debe requerir que una persona certificada firme un acuerdo por las razones siguientes:

- a) cumplir con las disposiciones pertinentes del esquema de certificación;
- b) emitir declaraciones relativas a la certificación sólo con respecto al alcance de la certificación otorgada;
- c) no utilizar la certificación de manera que pueda dañar la reputación del organismo de certificación, y no emitir ninguna declaración relativa a la certificación que el organismo de certificación pueda considerar engañosa o no autorizada;
- d) dejar de hacer declaraciones relativas a la certificación, a partir de suspender o retirar la certificación, que contengan cualquier referencia al organismo de certificación o a la certificación misma, y devolver todos los certificados emitidos por el organismo de certificación;
- e) no utilizar el certificado de manera que pueda inducir a engaño.

NOTA Cuando esté permitido por ley, se aceptan otros métodos, incluyendo la firma electrónica.

**9.7.3** Un organismo de certificación debe tratar a través de medidas correctivas todo uso indebido de su marca o de su logotipo de certificación.

## **9.8 Apelaciones contra decisiones de certificación**

**9.8.1** El organismo de certificación debe tener un proceso documentado para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a las apelaciones. El proceso de tratamiento de las apelaciones debe incluir, al menos, los elementos y métodos siguientes:

- a) el proceso para la recepción, validación e investigación de la apelación, y para decidir las acciones que se tomarán para tratar la apelación, teniendo en cuenta los resultados de apelaciones previas similares;
- b) el seguimiento y registro de las apelaciones, incluyendo las acciones tomadas para resolverlas;
- c) asegurarse de que, si corresponde, se toman las correcciones y las acciones correctivas apropiadas.

**9.8.2** Las políticas y los procedimientos deben asegurar que todas las apelaciones se tratan de manera constructiva, imparcial y oportuna.

**9.8.3** Una descripción del proceso para el tratamiento de apelaciones debe estar a disposición del público sin solicitud previa.

**9.8.4** El organismo de certificación debe ser responsable de todas las decisiones tomadas en todos los niveles del proceso de tratamiento de apelaciones. El organismo de certificación debe asegurarse de que el personal que toma decisiones e interviene en el proceso de tratamiento de apelaciones es diferente del que intervino en la decisión objeto de la apelación.

**9.8.5** La presentación, investigación y decisión sobre las apelaciones no debe dar lugar a acciones discriminatorias contra la persona que apela.

**9.8.6** El organismo de certificación debe acusar recibo de la apelación y debe poner a disposición de la persona que apela los informes de avance y los resultados.

**9.8.7** El organismo de certificación debe notificar formalmente a la persona que apela la finalización del proceso de tratamiento de apelaciones.

## **9.9 Quejas**

**9.9.1** El organismo de certificación debe tener un proceso documentado para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a las quejas.

**9.9.2** Una descripción del proceso para el tratamiento de quejas debe estar disponible sin solicitud previa. Los procedimientos deben tratar a todas las partes de manera justa y equitativa.

**9.9.3** Las políticas y los procedimientos deben asegurar que todas las quejas se tratan y procesan de manera constructiva, imparcial y oportuna. El proceso de tratamiento de las quejas debe incluir, al menos, los elementos y métodos siguientes:

- a) una descripción del proceso para la recepción, validación e investigación de la queja, y para decidir las acciones que se tomarán para responderla;
- b) el seguimiento y registro de las quejas, incluyendo las acciones tomadas para responderlas;
- c) asegurarse de que, si corresponde, se toman las correcciones y las acciones correctivas apropiadas.

**9.9.4** Al recibir la queja, el organismo de certificación debe confirmar si la queja se refiere a las actividades de certificación de las que es responsable, y en caso afirmativo, debe responderla en consecuencia.

**9.9.5** Siempre que sea posible, el organismo de certificación debe acusar recibo de la queja y debe poner a disposición de la persona que se queja los informes de avance y los resultados.

**9.9.6** El organismo de certificación que recibe la queja debe ser responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja.

**9.9.7** Siempre que sea posible, el organismo de certificación debe notificar formalmente a la persona que se queja la finalización del proceso de tratamiento de quejas.

**9.9.8** Toda queja fundamentada relativa a una persona certificada también debe notificarse por el organismo de certificación a la persona certificada en cuestión en un plazo razonable.

**9.9.9** El proceso de tratamiento de quejas debe tener en cuenta los requisitos de confidencialidad en lo que respecta a la persona que se queja y al objeto de dicha queja.

**9.9.10** La decisión que se comunicará a la persona que se queja debe tomarse, o bien revisarse y aprobarse, por personal que no haya intervenido anteriormente en el objeto de la queja.

## **10 REQUISITOS RELATIVOS AL SISTEMA DE GESTIÓN**

### **10.1 Generalidades**

El organismo de certificación debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión capaz de apoyar y demostrar el cumplimiento coherente de los requisitos de esta Norma Internacional. Además de cumplir los requisitos de los Capítulos 4 a 9 de esta Norma Internacional, el organismo de certificación debe implementar un sistema de gestión de acuerdo con la opción A o la opción B:

- opción A: un sistema general de gestión que cumple los requisitos del apartado 10.2; u
- opción B: un organismo que ha establecido y mantiene un sistema de gestión de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001, y que es capaz de apoyar y demostrar el cumplimiento coherente de los requisitos de esta Norma Internacional (ISO/IEC 17024), cumpliendo los requisitos del sistema de gestión del apartado 10.2.

### **10.2 Requisitos generales del sistema de gestión**

#### **10.2.1 Generalidades**

El organismo de certificación debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión capaz de apoyar y demostrar el cumplimiento coherente de los requisitos de esta Norma Internacional.

La alta dirección del organismo de certificación debe establecer y documentar las políticas y objetivos para sus actividades.

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo y la implementación del sistema de gestión de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. La alta dirección debe asegurarse de que las políticas son entendidas, implementadas y mantenidas en todos los niveles de la estructura organizativa del organismo de certificación.

La alta dirección del organismo de certificación debe designar un miembro de la dirección quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y la autoridad para:

- a) asegurarse de que los procesos y procedimientos necesarios para el sistema de gestión se establecen, implementan y mantienen;
- b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión y sobre cualquier necesidad de mejora.

### **10.2.2 Documentación del sistema de gestión**

Se deben documentar los requisitos aplicables de esta Norma Internacional. El organismo de certificación debe asegurarse de que la documentación del sistema de gestión es accesible a todo el personal pertinente.

### **10.2.3 Control de los documentos**

El organismo de certificación debe establecer procedimientos para controlar los documentos (internos y externos) que se refieren al cumplimiento de esta Norma Internacional. Los procedimientos deben definir los controles necesarios para:

- a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión;
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario, y aprobarlos nuevamente;
- c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión en vigor de los documentos;
- d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los lugares de uso;
- e) asegurarse de que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables;
- f) asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución;
- g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

NOTA La documentación puede estar en cualquier forma o tipo de medio.

### **10.2.4 Control de los registros**

El organismo de certificación debe establecer procedimientos para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros relacionados con el cumplimiento de los requisitos de esta Norma Internacional.

El organismo de certificación debe establecer procedimientos para la retención de registros por un periodo que sea coherente con sus obligaciones contractuales y legales. El acceso a estos registros debe ser compatible con los acuerdos de confidencialidad.

NOTA Para los requisitos relativos a los registros de los clientes certificados véase también el apartado 7.1.

### **10.2.5 Revisión por la dirección**

#### **10.2.5.1 Generalidades**

La alta dirección del organismo de certificación debe establecer 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. Estas revisiones deben llevarse a cabo al menos cada doce meses y deben estar documentadas.

#### **10.2.5.2 Información de entrada para la revisión**

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir información relativa a:

- a) los resultados de las auditorías internas y externas (por ejemplo, evaluación del organismo de acreditación);
- b) la retroalimentación de los solicitantes, candidatos, personas certificadas y partes interesadas, relativa al cumplimiento de esta Norma Internacional;



- c) la salvaguardia de la imparcialidad;
- d) el estado de las acciones preventivas y correctivas;
- e) las acciones de seguimiento provenientes de revisiones por la dirección previas;
- f) el cumplimiento de los objetivos;
- g) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión;
- h) las apelaciones y las quejas.

#### **10.2.5.3 Resultados de la revisión**

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir como mínimo decisiones y acciones relativas a lo siguiente:

- a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión y de sus procesos;
- b) las mejoras de los servicios de certificación en relación con el cumplimiento de esta Norma Internacional;
- c) la necesidad de recursos.

#### **10.2.6 Auditorías internas**

**10.2.6.1** El organismo de certificación debe establecer procedimientos para las auditorías internas a fin de verificar que cumple los requisitos de esta Norma Internacional y que el sistema de gestión se implementa y se mantiene de manera eficaz.

NOTA La Norma ISO 19011 proporciona directrices para la realización de auditorías internas.

**10.2.6.2** Se debe planificar un programa de auditoría teniendo en cuenta la importancia de los procesos y áreas a ser auditadas, así como los resultados de las auditorías anteriores.

**10.2.6.3** Las auditorías internas deben realizarse al menos una vez cada 12 meses. La frecuencia de las auditorías internas se puede reducir si el organismo de certificación puede demostrar que su sistema de gestión continúa estando implementado eficazmente de acuerdo con esta Norma Internacional y tiene una estabilidad probada.

**10.2.6.4** El organismo de certificación debe asegurarse de que:

- a) las auditorías internas sean realizadas por personal calificado conocedor de la certificación, la auditoría y los requisitos de esta Norma Internacional;
- b) los auditores no auditen su propio trabajo;
- c) el personal responsable del área auditada sea informado del resultado de la auditoría;
- d) cualquier acción resultante de las auditorías internas se tome de manera oportuna y apropiada;
- e) cualquier oportunidad de mejora sea identificada.

### 10.2.7 Acciones correctivas

El organismo de certificación debe establecer procedimientos para identificar y gestionar las no conformidades en sus operaciones. El organismo de certificación también debe, en los casos que sea necesario, tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con el fin de prevenir su recurrencia. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a las consecuencias de los problemas detectados. Los procedimientos deben definir requisitos para:

- a) identificar las no conformidades;
- b) determinar las causas de las no conformidades;
- c) corregir las no conformidades;
- d) evaluar la necesidad de acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir;
- e) determinar e implementar de manera oportuna, las acciones necesarias;
- f) registrar los resultados de las acciones tomadas;
- g) revisar la eficacia de las acciones correctivas.

### 10.2.8 Acciones preventivas

El organismo de certificación debe establecer procedimientos para tomar acciones preventivas con el fin de eliminar las causas de no conformidades potenciales. Las acciones preventivas tomadas deben ser apropiadas al probable efecto de los problemas potenciales. Los procedimientos de acciones preventivas deben definir requisitos para lo siguiente:

- a) identificar no conformidades potenciales y sus causas;
- b) evaluar la necesidad de emprender acciones para prevenir la ocurrencia de no conformidades;
- c) determinar e implementar la acción necesaria;
- d) registrar los resultados de las acciones tomadas;
- e) revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

NOTA Los procedimientos de acciones correctivas y preventivas no necesariamente tienen que estar por separado.

## ANEXO A (Informativo)

### PRINCIPIOS PARA LOS ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN QUE REALIZAN CERTIFICACIÓN DE PERSONAS Y SUS ACTIVIDADES DE CERTIFICACIÓN

#### A.1 Generalidades

**A.1.1** Esta Norma Internacional no establece requisitos específicos para todas las situaciones posibles. Se debería considerar aplicar estos principios como orientaciones para tomar decisiones ante situaciones imprevistas. Los principios no son requisitos.

**A.1.2** El objetivo global de la certificación de personas es reconocer la competencia de un individuo para llevar a cabo una tarea o un trabajo.

**A.1.3** El organismo de certificación tiene la responsabilidad de asegurarse de que sólo se otorga la certificación a aquellas personas que demuestran competencia.

**A.1.4** La certificación de personas agrega valor a través de la confianza del público. El grado de confianza del público se basa en una evaluación válida de la competencia realizada por una tercera parte y que es reconfirmada a intervalos definidos.

**A.1.5** El organismo de certificación debería actuar de manera responsable a fin de proporcionar confianza a las partes interesadas en su competencia, imparcialidad e integridad.

#### A.2 Imparcialidad

**A.2.1** La certificación de una persona debería basarse en evidencias objetivas obtenidas por el organismo de certificación a través de una evaluación objetiva, válida y fiable que no esté influenciada por otros intereses u otras partes.

**A.2.2** Es necesario que los organismos de certificación y su personal sean y se perciban imparciales para dar confianza en sus actividades y resultados.

**A.2.3** Las amenazas a la imparcialidad son, entre otras, las siguientes:

- a) amenazas relacionadas con el interés personal: amenazas que surgen cuando una persona o un organismo actúa en su propio interés;
- b) amenazas relacionadas con la subjetividad: amenazas que surgen debido a prejuicios personales que anulan las evidencias objetivas;
- c) amenazas relacionadas con la familiaridad: amenazas que surgen de la familiaridad o confianza con otra persona: por ejemplo, las relaciones que establece un examinador o el personal de un organismo de certificación con un candidato, que afectan a su capacidad de emitir un juicio objetivo;
- d) amenazas relacionadas con intimidaciones: amenazas que impiden a un organismo de certificación o a su personal actuar objetivamente por temor a un candidato o a otra parte interesada;
- e) amenazas relacionadas con cuestiones financieras: la fuente de ingresos de un organismo de certificación puede constituir una amenaza a su imparcialidad.

**A.3 Competencia**

La competencia del personal del organismo de certificación es necesaria para que el organismo de certificación proporcione una certificación que dé confianza.

**A.4 Confidencialidad y transparencia**

Gestionar el equilibrio entre la confidencialidad y la transparencia afecta a la confianza de las partes interesadas y a su percepción del valor de las actividades de certificación.

**A.5 Respuesta a quejas y apelaciones**

El tratamiento eficaz de las quejas y apelaciones constituye un medio importante de protección del organismo de certificación y de las partes interesadas frente a errores, omisiones o comportamientos no razonables.

**A.6 Responsabilidad**

El organismo de certificación es responsable de obtener suficiente evidencia objetiva para fundamentar su decisión sobre la certificación.

**BIBLIOGRAFÍA**

- [1] ISO 9001, *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.*
- [2] ISO 19011, *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.*
- [3] ISO/IEC 17030, *Conformity assessment. General requirements for third-party marks of conformity.*

---

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

Génova, 6  
28004 MADRID-España

[info@aenor.es](mailto:info@aenor.es)  
[www.aenor.es](http://www.aenor.es)

Tel.: 902 102 201  
Fax: 913 104 032