



CRITERIOS PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA INTE-ISO/IEC 17024:2003	Código N° : ECA-MC-C08	Páginas: 1 de 19
	Fecha emisión: 06.11.2009	Versión: 01

TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVO	2
2	ALCANCE	2
3	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	2
4	DEFINICIONES	2
5	RESPONSABILIDADES	3
6	INTRODUCCIÓN A LAS DIRECTRICES DEL IAF PARA LA APLICACIÓN DE LA INTE- ISO/IEC 17024:2003	4
7	DESARROLLO DE LAS DIRECTRICES Y CRITERIOS	5
8	REQUISITOS PARA ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN	5
9	REQUISITOS PARA LAS PERSONAS EMPLEADAS O CONTRATADAS POR ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN	14
10	REQUISITOS DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN	15
11	IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS	19
12	ANEXOS	19

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de entrada en vigencia:
Comité Asesor de Organismos de Certificación	Cynthia Jiménez Gestora de Calidad Ilse Delgado Secretaria de Acreditación de Organismos de Certificación	Licda. Maritza Madriz Picado Gerente	06.11.2009

Este documento se distribuye como **COPIA NO CONTROLADA**, favor confirmar su vigencia en www.eca.or.cr antes de hacer uso de esta versión, por si ha sido modificada.

1 OBJETIVO

Establecer los criterios de interpretación de la norma INTE-ISO/IEC 17024:2003 para efectuar las evaluaciones de organismos de certificación de personas que someten su solicitud ante el Ente Costarricense de Acreditación.

2 ALCANCE

Aplica a todas las actividades de evaluación inicial, de seguimiento, extraordinarias, ampliación, reducción, renovación o modificación de alcance que efectúe el Ente Costarricense de Acreditación a organismos de certificación de personas.

3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- IAF G24: 2009 IAF Guidance on the Application of ISO/IEC 17024:2003
- INTE-ISO/IEC 17024:2003 Evaluación de la conformidad –Requisitos generales para los organismos que realizan la certificación de personas
- INTE-ISO/IEC 17000:2005 Evaluación de la conformidad – Vocabulario y principios generales
- INTE-ISO 9000:2005 Sistemas de gestión de calidad – Fundamentos y vocabulario

4 DEFINICIONES

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones establecidos en la norma INTE-ISO/IEC 17000:2005 y la Norma ISO 9000:2005.

- Apelación: solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad o al organismo de acreditación de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.
- Certificación: Atestación de tercera parte relativa a productos, procesos, sistemas o personas.
- Candidato: aspirante que ha cumplido los requisitos previos especificados, permitiendo su participación en el proceso de certificación.
- Proceso de certificación: todas las actividades mediante las que un organismo de certificación establece que una persona cumple con los requisitos de competencia especificados, que incluyen la solicitud, la evaluación, la decisión sobre la certificación, la vigilancia y la renovación de la certificación, el uso de certificados y logotipos/marcas.

- Esquema de certificación: requisitos específicos de certificación relacionados con categorías especificadas de personas a las que se aplican las mismas normas y reglas particulares y los mismos procedimientos
- Sistema de certificación: conjunto de procedimientos y recursos para llevar a cabo el proceso de certificación de acuerdo con el esquema de certificación, que resulta en la emisión de un certificado de competencia, incluyendo el mantenimiento.
- Competencia: aptitud demostrada para aplicar conocimientos y/o habilidades.
- Queja: expresión de insatisfacción, diferente de la apelación presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.
- Evaluación: proceso que evalúa el cumplimiento de una persona con los requisitos del esquema, que conduce a una decisión sobre la certificación
- Examen: mecanismo que es parte de la evaluación, que mide la competencia de un candidato por uno o varios medios tales como medios escritos, orales, prácticos y por observación.
- Examinador: persona con calificaciones técnicas y personales pertinentes, que es competente para llevar a cabo y/o calificar un examen.
- Calificación: demostración de atributos personales, educación, formación y/o experiencia laboral.
- Certificado acreditado: Certificado emitido por un organismo de acreditación de acuerdo con las condiciones de su acreditación y el cual contiene una marca o declaración de acreditación.
-

5 RESPONSABILIDADES

- Responsable Gerencia: [G]
- Responsable Gerencia de Calidad: [GC]
- Responsable Secretaría de Acreditación: [SA]
- Responsable Equipo Evaluador y Evaluador Líder: [EE]

6 INTRODUCCIÓN A LAS DIRECTRICES DEL IAF¹ PARA LA APLICACIÓN DE LA INTE-ISO/IEC 17024:2003

La Norma ISO/IEC 17024:2003 es una Norma Internacional que establece los criterios que tienen que cumplir los organismos que realizan certificación de personas. Para armonizar la acreditación de estos organismos en todo el mundo basándose en el cumplimiento de la norma INTE-ISO/IEC 17024, se necesitan directrices relativas a su aplicación. El presente documento contiene directrices para los organismos de certificación que deseen obtener dicha acreditación.

Los criterios, se identifican con la letra “C” seguida de los dos primeros dígitos de la cláusula de la Norma (salvo que se trate de las cláusulas 1 y 3) y de un tercer dígito que corresponde a la numeración consecutiva de las directrices relativas a esa cláusula.

Estos criterios constituirán la base de los Acuerdos de Reconocimiento Mutuo entre organismos de acreditación, y se consideran necesarias para la aplicación uniforme de la norma INTE-ISO/IEC 17024. Los firmantes del Acuerdo de Reconocimiento Multilateral del IAF y todos aquellos que quieran ratificar dicho Acuerdo tendrán que realizar evaluaciones mutuas de la aplicación de la Norma INTE-ISO/IEC 17024. Los organismos de acreditación deben incorporar todas estas directrices a sus normas generales de funcionamiento.

A lo largo de todo este documento se utiliza el término “debe” para indicar las disposiciones que, en virtud de los requisitos de la norma INTE-ISO/IEC 17024, son obligatorias. El término “debería” se utiliza para indicar aquellas disposiciones que, sin ser obligatorias, constituyen para el IAF un medio reconocido de cumplir los requisitos. Los organismos de certificación cuyos sistemas no cumplan las directrices del IAF en algún aspecto podrán optar por su acreditación sólo cuando demuestren al organismo de acreditación que sus soluciones cumplen de una forma equivalente la cláusula relevante de la norma INTE-ISO/IEC 17024.

¹ El Foro Internacional de Acreditación (IAF) reúne a una serie de entidades de todo el mundo con la finalidad de debatir todos los temas relacionados con la acreditación para la certificación/registro de sistemas de gestión y la certificación de producto y personas.

7 DESARROLLO DE LAS DIRECTRICES Y CRITERIOS

7.1 Campo de Aplicación

Esta norma internacional establece requisitos para un organismo que certifica personas frente a requisitos específicos, incluido el desarrollo y mantenimiento de un esquema de certificación para personas.

Nota: En algunos países, los organismos que verifican la conformidad de la competencia de las personas frente a requisitos especificados se denominan “organismos de certificación”; en otros países “organismos de registro”, en otros “organismos de evaluación y registro”, “organismos de certificación/registro”, u “organismos que dan licencias” y aún en otros “registradores”. Esta norma internacional utiliza el término “organismo de certificación”. Sin embargo, este uso no es restrictivo.

Criterio IAF relativo a la cláusula 1

C 1.1 El alcance de la acreditación de un organismo de certificación se expresará en términos del tipo de certificación, por ejemplo, soldadores, auditores, profesionales de la seguridad, etc. y, en su caso, de los niveles dentro del esquema y las categorías de las personas, así como las normas sobre competencia o los documentos normativos aplicables. Puede que tengan que aplicarse algunas limitaciones, como por ejemplo restricciones a determinados lugares físicos del organismo de certificación o restricciones a determinados sectores en los que se ofrezcan los servicios en cuestión.

8 REQUISITOS PARA ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN

8.1 Organismos de Certificación

Criterios IAF relativos a la cláusula 4.1

C 4.1.1 En caso de existir alguna excepción en la aplicación de las políticas o procedimientos del organismo de certificación, se debería justificar y documentar.

C 4.1.2 El organismo de certificación debería ser capaz de demostrar al ECA que ha evaluado el cumplimiento de todos los requisitos legales y reglamentarios aplicables, y que ha tomado las medidas oportunas en caso de detectar algún incumplimiento.

8.2 Estructura de la organización

Criterios IAF relativas a la cláusula 4.2

Medidas de carácter organizativo

C 4.2.1 La acreditación solo puede ser otorgada a un organismo que sea una entidad legal tal como se referencia en la cláusula 4.2.1.d de la norma INTE-ISO/IEC 17024 y la acreditación se limitará a los alcances, las actividades y los sitios. Si las actividades de certificación son realizadas por una entidad legal que es parte de una organización superior, deben definirse claramente sus relaciones con otras partes de esa organización y debería demostrarse que no hay conflictos de intereses según se establece en las directrices 4.2.6. a 4.2.8 de la norma INTE-ISO/IEC 17024. El organismo de certificación debe proporcionar información al ECA sobre las actividades realizadas por otras partes de la organización superior y mantener actualizada dicha información.

C 4.2.2 La demostración de que un organismo de certificación es una entidad legal, según se establece en la cláusula 4.2.1.d) de la Norma INTE-ISO/IEC 17024, significa que si el propio organismo de certificación que solicita la acreditación no es una entidad legal, sino que forma parte de una entidad legal superior, sólo podrá concederse la acreditación a la entidad legal. En tal situación, es posible que el ECA tenga que auditar toda la estructura de la entidad legal para seguir líneas de investigación o examinar registros relacionados con el organismo de certificación. Es posible que la parte de la entidad legal que constituye el organismo de certificación opere con un nombre diferente, el cual debería aparecer también, junto con el nombre de la entidad legal, en el certificado de acreditación.

C 4.2.3 Para los propósitos de la cláusula 4.2.1.d) de la Norma INTE-ISO/IEC 17024, los organismos de certificación que pertenezcan a la administración pública, o que sean departamentos gubernamentales, se considerarán entidades legales por su carácter gubernamental. Estos organismos deben documentar formalmente su condición y su estructura, además de cumplir todos los requisitos contenidos en la Norma INTE-ISO/IEC 17024.

C 4.2.4 La cláusula 4.2.2 de la Norma INTE-ISO/IEC 17024 establece que el organismo de certificación no debería permitir que consideraciones comerciales o de otra índole influyan en la confidencialidad, la objetividad o la imparcialidad del proceso de certificación. La conformidad de esta cláusula es particularmente relevante cuando los recursos económicos necesarios para la creación del organismo de certificación hayan sido aportados por intereses privados que predominen en la junta de accionistas o el comité de dirección.

C 4.2.5 El requisito sobre recursos económicos establecido de la cláusula 4.2.4.a) de la Norma INTE-ISO/IEC 17024 exige al organismo de certificación demostrar que tiene unas expectativas razonables de poder seguir prestando el servicio acreditado conforme a sus obligaciones contractuales. Los organismos de certificación son responsables de proporcionar al ECA evidencias suficientes para demostrar su viabilidad, como informes o actas de la dirección, informes anuales, informes de auditorías económicas, o planes financieros. El ECA no debería llevar a cabo directamente auditorías de finanzas o de cuentas de los organismos de certificación.

C 4.2.6 Un organismo relacionado es un organismo vinculado al organismo de certificación por compartir la propiedad en su totalidad o en parte o por tener miembros comunes en el comité de dirección, disposiciones contractuales, un nombre común, personal común, un acuerdo informal o cualquier otro medio por el cual el organismo relacionado tenga intereses creados en cualquier decisión sobre la certificación o pueda influir en el proceso, aun de manera potencial.

C 4.2.7 Aunque no existe ninguna restricción específica sobre los servicios o las actividades que puede ofrecer un organismo relacionado, el organismo de certificación debería analizar y documentar su relación con dichos organismos para determinar las posibilidades de que se produzcan conflictos de intereses con la emisión de certificados. El organismo de certificación debería identificar aquellos organismos y sus actividades que, de no someterse a controles apropiados, pueden afectar su confidencialidad, objetividad o imparcialidad.

C 4.2.8 El organismo de certificación debe demostrar cómo gestiona sus actividades de certificación y todas sus demás actividades para eliminar conflictos de intereses reales y minimizar e identificar cualquier riesgo de imparcialidad. Esta demostración debe abarcar todas las posibles fuentes de conflictos de intereses, que surjan dentro del propio organismo de certificación o de las actividades de sus organismos relacionados. Será sujeto de evaluación por parte del ECA, las relaciones del organismo de certificación con sus organismos relacionados. Esta evaluación puede incluir, siempre que sea factible y esté justificado, el seguimiento de líneas de investigación para examinar registros tanto del organismo de certificación como de los organismos relacionados que tengan que ver con la actividad considerada. A la hora de decidir la extensión de esas líneas de investigación, debería tenerse en cuenta el historial sobre imparcialidad del organismo de certificación. Si se encuentran evidencias de que no se ha mantenido la imparcialidad, puede que sea necesario extender las líneas de investigación a los organismos relacionados para garantizar que se ha restablecido el control de los posibles conflictos de intereses.

Estructura

C 4.2.9 La cláusula 4.2.2 de la Norma INTE-ISO/IEC 17024 establece que el organismo de certificación debe poseer una estructura documentada que permita la participación de todas las partes significativamente involucradas en los diferentes sectores en los que opere, teniendo también en consideración los intereses públicos. Esto se debería realizar, normalmente, a través de algún tipo de comité.

Esta estructura debe establecerse formalmente al más alto nivel dentro de la organización, ya sea en los documentos de constitución legal del organismo de certificación o por cualquier otro medio que impida cambios que puedan comprometer de alguna forma la garantía de imparcialidad. Cualquier cambio de esta estructura debería tener en cuenta las recomendaciones del comité o equivalente, al que se refiere la cláusula 4.2.2 de la Norma INTE-ISO/IEC 17024.

C 4.2.10 La aplicación de la cláusula 4.2.2 de la Norma INTE-ISO/IEC 17024 requiere criterio acerca de si todas las partes significativamente involucradas en el sistema pueden participar. Lo importante es que todas las principales partes interesadas deberían tener la oportunidad de participar y que se consiga un equilibrio de intereses en el que no predomine ningún interés particular. Por razones prácticas, puede que sea necesario restringir el número de miembros.

C 4.2.11 A petición del comité o el órgano equivalente al que se hace referencia en la cláusula 4.2.2 de la Norma INTE-ISO/IEC 17024, la dirección responsable de las distintas funciones descritas en el apartado 4.2.1. c) de la Norma INTE-ISO/IEC 17024 debería proporcionar a dicho comité o equivalente toda la información necesaria, incluidas las razones para tomar todas las decisiones y las acciones importantes, y seleccionar a las personas responsables de actividades específicas relacionadas con la certificación, para que el organismo de certificación pueda garantizar una certificación correcta e imparcial. Si la dirección no tiene en cuenta las recomendaciones de este comité o equivalente en tales cuestiones, éste deberá adoptar las medidas oportunas, entre otras, la de informar al ECA.

C 4.2.12 Si la decisión de conceder, denegar o retirar una certificación conforme al punto 3 del apartado 4.2.1. c) de la Norma INTE-ISO/IEC 17024 recae en un comité formado, entre otros, por representantes con intereses creados en la persona objeto de la decisión, los procedimientos de trabajo del organismo de certificación deberían garantizar que esos representantes declaren la existencia de un conflicto de intereses y no participen en la decisión de la certificación.

C 4.2.13 El apartado b) de la cláusula 4.2.1 de la Norma INTE-ISO/IEC 17024 exige al organismo de certificación responsabilizarse de las decisiones de certificación. Por consiguiente, todos los procedimientos de apelación (cláusula 4.2.6.) deberían ser controlados por el organismo de certificación, pero todos los paneles o comités de apelación deben ser independientes en sus recomendaciones, salvo que exija otra cosa la legislación internacional o nacional.

C 4.2.14 El comité o equivalente al que se hace referencia en la cláusula 4.2.2 de la Norma INTE-ISO/IEC 17024 puede ser también el comité del esquema, siempre que tenga la necesaria competencia técnica para actuar como tal para uno o más esquemas, cuando así se estime oportuno.

C 4.2.15 Puede existir un mismo comité del esquema para esquemas de certificación que sean nacionales o internacionales o esquemas utilizados por más de un organismo de certificación en un país o región. El organismo de certificación debería disponer de procedimientos y recursos para demostrar que participa de manera activa en las actividades de cualquier comité del esquema común al que se adhiera en su país o región.

Imparcialidad / Independencia

C 4.2.16 La imparcialidad y la independencia del organismo de certificación debería ser establecida y demostrarse a todos los niveles, entre ellos los siguientes:

- estructura de la organización;
- políticas y procedimientos;
- evaluación;
- decisiones y apelaciones de certificación.

C 4.2.17 El organismo de certificación no debe participar en actividades que puedan comprometer su imparcialidad

C 4.2.18 El organismo de certificación no debería certificar a ninguna persona empleada por él, salvo que no exista en el país otro organismo de certificación de tercera parte acreditado, o no esté disponible en la práctica para realizar la certificación. En tales casos, el organismo de certificación debe demostrar al ECA los procedimientos que ha adoptado para mantener la independencia y la imparcialidad en esas circunstancias, como por ejemplo:

- mantenimiento de los mismos niveles de evaluación y confidencialidad con todos los candidatos;
- uso de examinadores independientes;
- supervisión independiente del proceso de certificación.

C 4.2.19 Los requisitos de las cláusulas 4.2.5 y 5.1.2 de la Norma INTE-ISO/IEC 17024 significan que el personal no debería estar autorizado para realizar la evaluación, como parte del proceso de certificación, si ha participado en actividades de formación relacionadas con la evaluación del candidato dentro de los últimos dos años.

C 4.2.20 El organismo de certificación debe exigir a los examinadores que declaren toda la información que pueda revelar un conflicto de intereses con respecto a la imparcialidad del examen del candidato. El organismo de certificación tiene la responsabilidad de identificar y evaluar esas situaciones y de asignar responsabilidades y tareas para asegurar que la imparcialidad no se vea comprometida.

C 4.2.21 Los responsables de la dirección del organismo de certificación y las personas que se mencionan en la cláusula 4.2.7 de la Norma INTE-ISO/IEC 17024 no tienen la obligación de trabajar en exclusiva para el organismo de certificación, pero sus otros empleos no deben poner en peligro su imparcialidad.

C 4.2.22 El término “personal” se refiere tanto a personas que trabajan para el organismo de certificación con contrato, como a otros recursos externos. El organismo de certificación debe tener autoridad para dirigir, controlar y responsabilizarse de la actuación de todos sus recursos y mantener registros completos para controlar la idoneidad de todas las personas que utilice en determinadas áreas, ya sea personal fijo, personal contratado o personal proporcionado por organismos externos.

C 4.2.23 El organismo de certificación debería ser responsable de garantizar que ningún organismo relacionado, ningún subcontratista ni ningún examinador externo actúe incumpliendo los compromisos que hayan adquirido. El organismo debería responsabilizarse también de la adopción de las acciones correctivas oportunas en el caso de que se detecte cualquier incumplimiento.

Formación

C 4.2.24 El organismo de certificación debería exigir a todos los subcontratistas o examinadores externos, garantías sobre la comercialización y realización de todas sus actividades, de conformidad con el apartado c) de la cláusula 4.2.4 de la Norma INTE-ISO/IEC 17024, equivalentes a las que se exigen en las directrices 4.2.25 y 4.2.26.

C 4.2.25 El organismo de certificación puede proporcionar información sobre la preparación y formación de las personas, si se utiliza como requisitos previos para aspirar a la certificación o como parte de un folleto para la preparación del examen. Todos los requisitos previos de educación y formación relacionados con el esquema de certificación deberían detallarse y ponerse a disposición de todos los interesados. Sin embargo, el organismo de certificación no debería decir ni dar a entender nada que induzca a pensar o sugiera que la certificación sería más sencilla, fácil o barata si se utilizaran determinados servicios de preparación o formación.

C 4.2.26 Cuando el organismo de certificación ofrezca servicios de certificación y preparación/formación, debe asegurarse de no dar la impresión de que la utilización de esos dos servicios, pudiera suponer una ventaja para el candidato, de manera que el proceso de certificación siga siendo y pareciendo imparcial.

C 4.2.27 El organismo de certificación puede explicar sus hallazgos o aclarar los requisitos de los documentos normativos, pero no debe dar consejos ni formación como parte de una evaluación. Esto no impide un intercambio normal de información con el aspirante o candidato y otras partes interesadas.

Quejas y Apelaciones

C 4.2.28 Las políticas y procedimientos citados en la cláusula 4.2.6 de la Norma INTE-ISO/IEC 17024 deberían asegurar que todas las apelaciones y quejas recibidas se tratan de manera constructiva y puntual. Cuando la aplicación de estos procedimientos no consiga una resolución aceptable de la cuestión, o cuando el procedimiento propuesto no sea aceptado por el apelante o por otras partes involucradas, los procedimientos del organismo de certificación deben contemplar algún proceso de apelación. Dicho proceso de apelación debería incluir disposiciones relativas a:

- la oportunidad de que el apelante pueda exponer formalmente su caso;
- la existencia de un elemento independiente u otros medios para garantizar la imparcialidad del proceso de apelación;
- la entrega al apelante de una declaración por escrito de los resultados de la apelación, incluidos los motivos de las decisiones tomadas;
- una clara definición del plazo de tiempo para el proceso de apelación.

El organismo de certificación deberá asegurarse de que todas las partes interesadas conozcan, cómo y cuando sea apropiado, la existencia del proceso de apelación y los procedimientos que hay que seguir.

C 4.2.29 Ningún miembro del personal, incluidos los que dispongan de capacidad directiva o gerencial, debería estar autorizado a decidir sobre una apelación o queja si ha estado involucrado en el proceso de certificación de ese aspirante o candidato, o en actividades de formación o preparación para el aspirante o candidato dentro de los últimos dos años, o si ha tenido algún tipo de participación en cualquiera de las actividades que han motivado la apelación o la queja en cuestión.

C 4.2.30 Las apelaciones y quejas representan una fuente de información sobre posibles no conformidades. Cuando reciba una queja, el organismo de certificación debe establecer y, cuando sea apropiado, tomar las medidas oportunas para eliminar las causas de cualquier no conformidad encontrada.

C 4.2.31 El organismo de certificación debería utilizar esas investigaciones para adoptar medidas correctivas, que deberían incluir medidas para:

- minimizar las consecuencias de cualquier no conformidad;
- restablecer la conformidad con los requisitos de certificación lo antes posible;
- prevenir la recurrencia de la no conformidad;
- evaluar la eficacia de las correcciones o de las medidas correctivas adoptadas.

8.3 Desarrollo y mantenimiento de un esquema de certificación

Criterios ECA relativos a la cláusula 4.3

C 4.3.1 La realización con éxito de un curso de formación reconocido, significa que si el organismo de certificación exige un curso de formación como parte de los requisitos del esquema de certificación, debería requerir al proveedor de la formación, garantías de que todos aquellos que completen el curso con éxito hayan logrado los objetivos de aprendizaje relevantes para los conocimientos y las destrezas exigidos en el esquema de certificación.

C 4.3.2 Los requisitos previos, los criterios de elegibilidad y demás requisitos deben ser documentados y se debe indicar que se basan en datos o en opiniones de expertos sobre el esquema de certificación, para asegurar que sean justos y equitativos.

C 4.3.3 Un proceso sistemático debería ser utilizado por el comité del esquema, para determinar la competencia de las personas certificadas. Debería presentarse evidencia de que los criterios son consistentes con las normas y prácticas aceptadas por la profesión y los requisitos legales. Donde normas nacionales o internacionales para el desarrollo de exámenes válidos y confiables están disponibles para la evaluación de la competencia, estas deberían ser consideradas.

C 4.3.4 La validación es un proceso que recopila evidencias objetivas a través de mecanismos tales como entrevistas con expertos, encuestas realizadas a las poblaciones establecidas por el organismo de certificación y/o documentos normativos generalmente aceptados los cuales apoyen el contenido del esquema de certificación.

C 4.3.5 Políticas y procedimientos son necesarias para la revisión periódica y la modificación del esquema o esquemas, la puesta en práctica de dichos cambios y la correspondiente notificación a las partes interesadas.

C 4.3.6 Los registros de la evaluación periódica de los exámenes deberían conservarse para asegurar su equidad, validez y fiabilidad.

C 4.3.7 El Organismo de Certificación debería demostrar con evidencias objetivas la forma en que el comité del esquema pudo confirmar lo siguiente:

- Los requisitos de competencia establecidos son consistentes (satisfacen/cumplen) con las necesidades de las partes interesadas de conformidad con el alcance declarado en la certificación.
- El esquema (que incluye el examen, el proceso del examen , la recertificación, etc) evalúa las competencias apropiadas del candidato para los criterios de competencia específicos para el esquema.

8.4. Sistema de Gestión

Crterios ECA relativos a la cláusula 4.4

C 4.4.1 Debe considerarse que el ciclo completo de auditoría interna sea completado en un año. Las auditorías internas deben mostrar evidencia de que se da seguimiento a las acciones correctivas generadas a partir de los incumplimientos detectados.

El auditor interno debe conocer al menos la Norma INTE-ISO/IEC 17024:2003 y también debe estar capacitado en técnicas de auditorías de sistemas de gestión.

La revisión por la dirección debe realizarse al menos una vez al año, y se deben incluir al menos, los siguientes temas:

- a) considerar toda la información relevante, como informes del personal supervisor y directivo,
- b) la información derivada de auditorías internas/externas,
- c) supervisión,
- d) quejas,
- e) apelaciones,
- f) acciones correctivas y preventivas,
- g) cambios necesarios en el Sistema de Gestión, adecuación de los recursos humanos y materiales,
- h) planes para el futuro,
- i) estimaciones para nuevos trabajos y recursos humanos adicionales,
- j) así como la necesidad de formación de personal nuevo y existente.

8.5 Subcontratación

Crterios IAF relativos a la cláusula 4.5

C 4.5.1 Un organismo de certificación puede emitir certificados basados en un trabajo subcontratado (por ejemplo, administración, preparación o realización de exámenes) a otro organismo, siempre que el acuerdo suscrito con el organismo subcontratado le exija cumplir con todos los requisitos relevantes de la norma INTE-ISO/IEC 17024.

El convenio documentado debería contener, como mínimo, lo siguiente:

- La descripción detallada de los servicios y resultados;
- Las medidas de control requeridas para prestar el servicio, y mantener la imparcialidad, confidencialidad e integridad;
- Los requisitos de la supervisión interna que debe ser asumida por el subcontratista
- Los procesos de evaluación que debe realizar el organismo de certificación u otros organismos apropiados;
- Los nombres de todas las personas autorizadas por el organismo de certificación para asumir las responsabilidades especificadas en el convenio documentado, como por ejemplo examinadores;
- El nombre y la firma de los representantes que han aprobado el convenio.

Deberían mantenerse disponibles los registros de las actividades de evaluación y supervisión realizadas para comprobar que el subcontratista cumple todos los requisitos relevantes.

C 4.5.2 Cuando dos o más organismos de certificación realicen una evaluación conjunta de un subcontratista, cada uno de ellos debe comprobar por sí mismo que toda la evaluación se ha realizado de una manera satisfactoria.

C 4.5.3 En el caso de que se subcontraten exámenes a un proveedor de formación, se debería tener especial cuidado en separar la formación y los exámenes como parte del proceso de certificación (cláusula 4.2.5 de la norma INTE-ISO/IEC 17024).

8.6 Registros

Crterios IAF relativos a la cláusula 4.6

C 4.6.1 Como medio para confirmar la situación de una persona certificada, el organismo de certificación debería mantener, como mínimo, la siguiente información y responder a las preguntas relacionadas a la situación de las personas certificadas, sin restricciones ni discriminaciones:

- fecha efectiva de la certificación y fecha de expiración;
- nombre y número de certificación de la persona certificada;
- alcance de la certificación, incluidos los documentos normativos con respecto a los cuales se certifica a la persona.

C 4.6.2 Los registros deberían:

- mantenerse de forma tal que se asegure su recuperación;
- conservarse de forma tal que no sufran ningún daño ni deterioro;
- identificarse de manera única.

8.7. Confidencialidad

Crterios IAF relativos a la cláusula 4.7

C 4.7.1 Los requisitos relativos a la confidencialidad son aplicables a todos aquellos que pueden tener acceso a información dentro del organismo de certificación. El personal subcontratado debe mantener confidencialidad de toda la información, sobre todo ante los demás empleados o ante sus otros empleadores.

C 4.7.2 El Organismo de Certificación debe desarrollar Políticas, procedimientos y/o requerimientos regulatorios, para el mantenimiento y la divulgación de información.

8.8 Seguridad

Crterios IAF relativos a la cláusula 4.8

C 4.8.1 El organismo de certificación debería establecer las medidas necesarias para garantizar la seguridad de todo el sistema de certificación, incluidas disposiciones para el transporte y la manipulación de los materiales utilizados en los exámenes.

C 4.8.2 Las medidas de seguridad pueden incluir:

- conservación del banco de exámenes en un lugar seguro;
- protección de los datos electrónicos.

C 4.8.3 El organismo de certificación debería ejercer un cuidado especial si subcontratan exámenes a suministradores de formación, ya que existe el riesgo inherente de comprometer la imparcialidad y/o la seguridad. Esas medidas pueden incluir, por ejemplo, procedimientos para separar los materiales de los exámenes y los materiales de la formación.

9 REQUISITOS PARA LAS PERSONAS EMPLEADAS O CONTRATADAS POR ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN

9.1 Generalidades

Crterios IAF relativos a la cláusula 5.1

C 5.1.1 El organismo de certificación debe disponer de personal competente para:

- revisar las solicitudes;
- autorizar y seleccionar a los examinadores;
- preparar, gestionar, vigilar, calificar y evaluar los exámenes;
- evaluar a los subcontratistas, por ejemplo, centros de exámenes;
- tratar las no conformidades, apelaciones y quejas;
- decidir sobre la certificación;

- implementar y mantener un sistema de gestión.

C 5.1.2 La dirección del organismo de certificación debe disponer de los recursos y los procedimientos necesarios para determinar si sus empleados son competentes para realizar las tareas que se le encomiende dentro del ámbito de la certificación en el que trabajan. La demostración de la competencia de las personas puede basarse en su experiencia previa, su formación específica o en instrucción adecuada. El organismo de certificación debería poder comunicarse eficazmente con todos aquellos cuyos servicios utilice y debe dejar evidencia de tal comunicación.

C 5.1.3 El organismo de certificación debería disponer de un programa para asegurar que su personal disponga de la información necesaria para llevar a cabo las obligaciones y las responsabilidades asignadas. Debería establecerse un sistema que identifique y documente las necesidades de formación del personal y la manera de atender esas necesidades.

9.2 Requisitos para los examinadores

Crterios IAF relativos a la cláusula 5.2

C 5.2.1 La capacidad exigida al examinador de comunicarse fluidamente tanto de forma escrita como oral en el idioma del examen puede variar. El organismo de certificación debería tener un proceso para predeterminar qué competencias lingüísticas se necesitan para alcanzar el resultado de evaluación deseado.

C 5.2.2 El organismo de certificación debería evaluar y supervisar la conducta y el desempeño de los examinadores. Tal evaluación y supervisión debería incluir la testificación de las actividades de los examinadores durante todas las etapas relevantes del proceso de certificación.

C 5.2.3 El personal encargado de vigilar y ayudar a realizar los exámenes (vigilantes, instructores, controladores) que sean diferentes del examinador, deben cumplir los criterios establecidos por el organismo de certificación.

10 REQUISITOS DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

10.1 Solicitud

Crterios IAF relativos a la cláusula 6.1

C 6.1.1 La descripción detallada del proceso de certificación puede incluir:

- requisitos de competencia para las personas certificadas;
- calificaciones previas exigidas, cuando proceda;
- requisitos del aspirante;
- tipo y naturaleza de los exámenes y del proceso de evaluación;
- condiciones para conceder, mantener, renovar, ampliar y reducir la certificación;
- condiciones para suspender o retirar la certificación.

10.2 Evaluación

Crterios IAF relativos a la cláusula 6.2

C 6.2.1 El organismo de certificación debe documentar y poner a disposición de todas las partes interesadas sus políticas y procedimientos para satisfacer, dentro de lo razonable, las necesidades especiales de los aspirantes (como ayuda con la lectura, prolongación de la duración del examen, impresión en letra grande de las preguntas del examen), los cuales tienen que cumplir con los requerimientos gubernamentales establecidos. El organismo de certificación debería asegurar que es capaz de realizar exámenes a personas con necesidades especiales, a no ser que la discapacidad del aspirante impida su certificación conforme al esquema de certificación elegido.

C 6.2.2 Los informes relativos a la actuación de los candidatos deberían ser suficientemente detallados para orientar al candidato que se prepara para futuros exámenes, teniendo en cuenta lo escrito en C 4.2.27.

10.3 Decisión sobre la certificación

Crterios IAF relativos a la cláusula 6.3

C 6.3.1 La información obtenida durante el proceso de certificación debería ser suficiente para que:

- el organismo de certificación pueda tomar una decisión informada sobre la certificación;
- el proceso debe ser trazable en el caso de que se reciba, por ejemplo, una apelación o queja;
- se asegure en todo momento el cumplimiento de los requisitos de certificación.

C 6.3.2 Cualquier información que sirva como base para tomar una decisión y que proceda de una fuente diferente al proceso de evaluación debería darse a conocer al candidato junto con la información sobre el proceso de evaluación. El candidato debería recibir la oportunidad de comentar esa información.

C 6.3.3 La persona o personas que tengan que tomar la decisión de conceder o retirar un certificado dentro del organismo de certificación deben poseer un nivel de conocimientos y experiencia suficientes para evaluar la información obtenida del proceso de certificación.

C 6.3.4 La certificación no debe concederse hasta que no se hayan cumplido todos los requisitos de la certificación y el organismo de certificación lo haya verificado. El organismo de certificación debería documentar todas las acciones correctivas o remediales y las actividades ligadas a éstas durante la evaluación.

C 6.3.5 Cuando el organismo de certificación tenga en cuenta el trabajo realizado previamente por otro organismo de certificación, este debe tener todos los informes relevantes y registros para demostrar la conformidad con las exigencias establecidas por el organismo de certificación y en la norma INTE-ISO/IEC 17024.

C 6.3.6 Para que pueda reconocerse que un certificado cumple los requisitos del IAF relacionados a la evaluación de la conformidad, este debe haber sido emitido por un organismo de certificación en cumplimiento con el alcance y las condiciones de su acreditación, y tiene que identificar sin ambigüedades al organismo de acreditación y al organismo emisor de la certificación.

C 6.3.7 Cuando un organismo de certificación posea más de una acreditación que abarque el alcance de la certificación, en el certificado acreditado debe identificarse, por lo menos, a uno de los organismos de acreditación.

10.4 Vigilancia (Seguimiento)

Crterios IAF relativos a la cláusula 6.4

C 6.4.1 Se define como vigilancia al control periódico, entre sucesivos períodos de certificación, de la actuación de una persona certificada para asegurarse que éste sigue cumpliendo con los requisitos del esquema de certificación.

C 6.4.2 De acuerdo con el esquema de certificación, la vigilancia (seguimiento) que efectúa el organismo de certificación, puede incluir, pero sin limitarse a lo siguiente:

- evaluación *in situ*;
- información de las autoridades reguladoras;
- desarrollo profesional con un componente de examen;
- quejas e información de las partes interesadas;
- entrevistas estructuradas;
- acciones legales tomadas con relación a la persona certificada;
- confirmación de que el trabajo sigue siendo satisfactorio y registro de la experiencia laboral;
- examen;
- controles de la aptitud física.

C 6.4.3 Los organismos de certificación deberían disponer de procedimientos que especifiquen las circunstancias y condiciones en las que los certificados serán retirados si no se confirma la competencia de las personas certificadas durante el proceso de seguimiento.

C 6.4.4 Los métodos y la frecuencia establecida para la vigilancia (seguimiento) deberían determinarse mediante el comité del esquema, debiendo ser éstos suficientes para fines de la vigilancia establecida (véase 6.4.1)

10.5 Renovación de la certificación

Crterios IAF relativos a la cláusula 6.5

C 6.5.1 La renovación de la certificación es un proceso para comprobar que se siguen cumpliendo los requisitos de la certificación. El comité de esquema del organismo de certificación debería establecer las razones para el período de renovación de la certificación, considerando lo siguiente:

- madurez de la industria y riesgos asociados donde opera el esquema;
- cambios de conocimientos;
- datos de encuestas;
- requisitos de las partes interesadas;
- opiniones de expertos;
- requisitos regulatorios.

C 6.5.2 Dependiendo del esquema de certificación, la renovación de la certificación por el organismo de certificación puede incluir pero no limitarse a:

- evaluación *in situ*;
- desarrollo profesional con un componente de examen;
- entrevistas estructuradas;
- confirmación de que el trabajo sigue siendo satisfactorio y registro de la experiencia laboral;
- examen;
- controles de la aptitud física.

C 6.5.3 Los métodos y la frecuencia para la renovación de la certificación deberían ser establecida por el comité del esquema, teniendo en cuenta todos los criterios normativos aplicables y deben ser apropiados para los fines de la renovación de la certificación (véase 6.5.1). Cuando el examen inicial de la competencia incluya un elemento práctico, el proceso de renovación de la certificación debería incluir también un examen práctico administrado por el organismo de certificación.

10.6 Uso de certificados, logotipos y marcas

Criterios IAF relativos a la cláusula 6.6

C 6.6.1 El organismo de certificación debería evitar el uso de la misma marca para indicar diferentes sistemas de evaluación de la conformidad, y debe evitar la confusión entre el significado de sus marcas si existe más de una. Esto no excluye el uso del mismo logotipo corporativo en diferentes marcas para diferentes sistemas de conformidad.

C 6.6.2 El organismo de certificación debería disponer de procedimientos documentados para el uso de su marca, y de los procedimientos a seguir en caso de usos indebidos, incluyendo falsos reclamos de certificación o falso uso de sus marcas.

C 6.6.3 Si un organismo de certificación hace referencia indebida a su condición de acreditado en los certificados que emita antes de haber recibido la acreditación correspondiente, el organismo de acreditación debe exigirle que retire dichos certificados.

C 6.6.4 Un organismo de certificación debería disponer de procedimientos para asegurar que las personas certificadas por él no utilicen su marca de ninguna forma que pueda confundir a sus empleadores o a otras partes.

C 6.6.5 Cuando el organismo de certificación haga uso de una marca que le haya sido asignada por otro organismo (por ejemplo, el propietario de la marca), el acuerdo debe de garantizar su conformidad con todas las secciones de esta cláusula.



CRITERIOS DE APLICACIÓN DE LA EVALUACIÓN A LA NORMA INTE-ISO/IEC 17024:2003	Código N° : ECA-MC-C08	Páginas: 19 de 19
	Fecha emisión: 06.11.2009	Versión: 01

11 IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

Motivo:	Elaboración del documento		
Apartado / Inciso	Páginas	Contenido actual (01)	Contenido anterior ()
N.A	--	No aplican documento Versión 01	No aplican documento Versión 01

12 ANEXOS

No aplica.