



Inter American Accreditation Cooperation

IAF GD 24:2004 Guía sobre la Aplicación de ISO/IEC 17024:2003

Este documento es una traducción al español preparada y endosada por IAAC, del documento "IAF GD 24:2009 Guidance on the Application of ISO/IEC 17024:2003"

CLASIFICACIÓN

Este documento está clasificado como un Documento Obligatorio de IAAC.

AUTORIZACIÓN

Publicación No:	01
Traducción preparada por:	Subcomité de Documentación
Revisión N°:	00
Fecha de Publicación:	Febrero 2009
Fecha de Aplicación:	Febrero 2010
Número del Documento:	IAAC MD 016/09 (IAF GD 24:2009)

Preguntas:	Secretariado de IAAC
Teléfono:	+52 (55) 9148-4300
Fax:	+52 (55) 5591-0529
E-mail:	secretariat@iaac.org.mx

DISPONIBILIDAD

Hay copias de este documento en español, disponibles en el Secretariado de IAAC y en el sitio web de IAAC.



Inter American Accreditation Cooperation

La acreditación reduce riesgos para negocios y sus clientes, asegurando que los Organismos Acreditados sean competentes en el desempeño de trabajo realizado dentro de su ámbito de acreditación.

Los Organismos de acreditación que son miembros del International Accreditation Forum, Inc. (IAF), se requiere que operen al nivel más alto posible y además exigir a los Organismos los cuales acreditan que cumplan con las normas internacionales pertinentes y la Guía IAF para la aplicación de esas normas.

Las acreditaciones otorgadas por Organismos de Acreditación los cuales son miembros signatarios del Acuerdo de Reconocimiento Multilateral (MLA), basado en la constante vigilancia para asegurar la equivalencia de sus programas de acreditación, permiten a organizaciones y personas quienes poseen un certificado de conformidad acreditado en alguna parte del mundo tener un certificado con reconocimiento internacional.

Por lo tanto los certificados en los ámbitos de sistemas de gestión, productos, servicios, personas y otros programas similares de la evaluación de la conformidad emitidos por organismos acreditados por miembros del IAF MLA se basan en el comercio internacional.



Inter American Accreditation Cooperation

Revisión N°: 00.....	1
Traducción aprobada por: DSC.....	1
Preguntas: Secretariado de IAAC.....	1
DISPONIBILIDAD	1
INTRODUCCION A LA GUÍA IAF PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO/IEC 17024	4
GUÍA IAF PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO/IEC 17024:2003.....	5
1 Objeto y campo de aplicación.....	5
Diretrizes de IAF relativas a la cláusula 1 (G.1.1).....	5
2 Referencias Normativas	6
Diretrizes de IAF relativas a la cláusula 2	6
3 Términos y definiciones	6
Diretrizes de IAF relativas a la cláusula 3 (G.3.1).....	6
4 Requisitos para Organismos de Certificación	6
4.1 Organismo de Certificación.....	6
Diretrizes de IAF relativas a la cláusula 4.1 (G.4.1.1 a G.4.1.2)	6
4.2 Estructura de la organización	6
Diretrizes de IAF relativas a la cláusula 4.2 (G.4.2.1 a G.4.2.31)	6
Medidas de carácter organizativo	7
Estructura 9	
Imparcialidad / Independencia.....	10
Formación 11	
Apelaciones y quejas.....	12
Diretrizes de IAF relativas a la cláusula 4.3 (G.4.3.1 a G.4.3.6)	13
4.4 Sistema de gestión.....	14
Diretrizes de IAF relativas a la cláusula 2	14
4.5 Subcontratación	14
Diretrizes de IAF relativas a la cláusula 4.5 (G.4.5.1 a G.4.5.3)	14
4.6 Registros	15
Diretrizes de IAF relativas a la cláusula 4.6 (G.4.6.1 a G.4.6.2)	15
4.7 Confidencialidad:	16
Diretrizes de IAF relativas a la cláusula 4.7 (G.4.7.1 a G.4.7.2)	16
4.8 Seguridad.....	16
Diretrizes de IAF relativas a la cláusula 4.8 (G.4.8.1 a G.4.8.3)	16
5 Requisitos para las personas empleadas o contratadas por organismos de certificación	16
5.1 Generalidades	16
Diretrizes de IAF relativas a la cláusula 5.1 (G.5.1.1 a G.5.1.3)	16
5.2 Requisitos para los examinadores	17
Diretrizes de IAF relativas a la cláusula 5.2 (G.5.2.1 a G.5.2.3)	17
6 Proceso de certificación.....	17
6.1 Solicitud	17
Diretrizes de IAF relativas a la cláusula 6.1 (G.6.1.1).....	18

6.2 Evaluación	18
Directrices de IAF relativas a la cláusula 6.2 (G.6.2.1 a G.6.2.2)	18
6.3 Decisión sobre la certificación	18
Directrices de IAF relativas a la cláusula 6.3 (G.6.3.1 a G.6.3.7)	18
6.4 Vigilancia	19
Directrices de IAF relativas a la cláusula 6.4 (G.6.4.1 a G.6.4.4)	19
6.5 Renovación de la certificación	20
Directrices de IAF relativas a la cláusula 6.5 (G.6.6.1 a G.6.5.5)	20
6.6 Uso de certificados y logotipos o marcas	21
Directrices de IAF relativas a la cláusula 6.6 (G.6.6.1 a G.6.6.5)	21

INTRODUCCION A LA GUÍA IAF PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO/IEC 17024

La norma ISO/IEC 17024:2003 es una Norma Internacional que establece los criterios que deben cumplir los organismos que realizan Certificación de Personas.

Para poder acreditar a estos organismos utilizando un sistema armonizado en todo el mundo, se necesita un conjunto de directrices que complementen dicha Norma y que son las que se facilitan en este documento. Con ello se pretende que los organismos de acreditación puedan armonizar la aplicación de las normas frente a las cuales deben evaluar a los organismos de certificación. Este es un paso importante para el reconocimiento mutuo de la acreditación.

Este documento no incluye el texto de la norma ISO/IEC 17024. Los usuarios deben adquirir este documento de una organización de normalización apropiada. Para su conveniencia, los títulos de la ISO/IEC 17024 se encuentran impresos en **negrita**. Una guía donde sea que esta se encuentre, se encuentra identificada con la letra “G” y los primeros dos dígitos de la cláusula del

estándar (excepto para las cláusulas 1 y 3), con un tercer dígito indicando el número consecutivo para la cláusula respectiva. Bajo la cláusula 4.2 existen 5 subtítulos para que su interpretación sea más sencilla. En la norma ISO/IEC 17024 se establecen los requisitos frente a los cuales se evalúa la conformidad. Las presentes directrices del IAF no establecen requisitos adicionales.

Esta guía se constituirá en la base de los Acuerdos de Reconocimiento Mutuo entre organismos de acreditación, y se consideran necesarias para la aplicación armonizada de la norma ISO/IEC 17024. Los firmantes del Acuerdo de Reconocimiento Multilateral del IAF y todos aquellos solicitantes para dicho acuerdo tendrán que realizar evaluaciones mutuas de la aplicación de la norma 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 ISO/IEC 17024, son de obligado cumplimiento. El término “debería” se utiliza para indicar aquellas disposiciones que, sin ser obligatorias, constituyen para el IAF un medio reconocido de cumplir con los requisitos. Los organismos de certificación cuyos sistemas no cumplan las directrices del IAF en algún aspecto podrán optar a su acreditación sólo cuando demuestren al organismo de acreditación que sus soluciones cumplen de una forma equivalente la cláusula relevante de la norma ISO/IEC 17024.

Un organismo de certificación puede solicitar orientación al organismo de acreditación sobre cualquier asunto que atañe a su acreditación. Éste debe responder con directrices más específicas o con una decisión.

GUÍA IAF PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO/IEC 17024:2003

1 Objeto y campo de aplicación

Directrices de IAF relativas a la cláusula 1 (G.1.1)

G.1.1 El alcance de la acreditación de un organismo de certificación se expresará en términos del tipo de certificación que realice, por ejemplo, soldadores, auditores, profesionales de la seguridad, etc. y, si es aplicable, 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.

2 Referencias Normativas

Directrices de IAF relativas a la cláusula 2

No hay guías específicas para este punto.

3 Términos y definiciones

Directrices de IAF relativas a la cláusula 3 (G.3.1)

- G.3.1 Las siguientes definiciones se aplican a las directrices del IAF contenidas en este documento:
- G.3.1.1 Certificado acreditado: certificado emitido por un organismo de certificación de acuerdo con las condiciones de su acreditación y con una marca o declaración de acreditación.
 - G.3.1.2 Justo/Equidad: se brinda a todos y cada uno de los candidatos las mismas oportunidades de éxito.
 - G.3.1.3 Válido/Validez: el proceso de evaluación / examen mide lo que se pretendía medir (áreas de conocimiento, habilidades, atributos físicos o mentales requeridos para el desempeño competente).
 - G.3.1.4 Confiable/Confiabilidad: el proceso de evaluación/examen mide consistentemente.

4 Requisitos para Organismos de Certificación

4.1 Organismo de Certificación

Directrices de IAF relativas a la cláusula 4.1 (G.4.1.1 a G.4.1.2)

- G.4.1.1 El organismos de certificación debe justificar y documentar cualquier excepción que se haga a la aplicación de sus políticas y/o procedimientos.
- G.4.1.2 El organismo de certificación debería ser capaz de demostrar al organismo de acreditación que ha evaluado el cumplimiento de todos los requisitos legales aplicables, y que ha tomado las medidas oportunas en caso de detectar algún incumplimiento con los requisitos legales aplicables.

4.2 Estructura de la organización

Directrices de IAF relativas a la cláusula 4.2 (G.4.2.1 a G.4.2.31)

Medidas de carácter organizativo

- G.4.2.1 El apartado d) de la cláusula 4.2.1 de la norma ISO/IEC 17024 establece que sólo debe ser otorgada una acreditación a un organismo que sea una entidad legal y que la acreditación se limitará a los alcances, las actividades y los sitios declarados. Si las actividades de certificación son realizadas por una entidad legal perteneciente a una organización superior, debe definirse claramente

su relación con otras partes de esa organización y debería demostrarse la ausencia de conflictos de intereses según se establece en las directrices G.4.2.6. a G.4.2.8. El organismo de certificación debe proporcionar información al organismos de acreditación sobre las actividades realizadas por otras partes de la organización superior y mantenerse actualizada dicha información.

- G.4.2.2 La demostración de que un organismo de certificación es una entidad legal según se establece en el apartado d) de la cláusula 4.2.1 de la norma ISO/IEC 17024, significa que si el propio organismo de certificación que solicita la acreditación no es una entidad legal, pero forma parte de una entidad legal superior, la acreditación sólo debe ser concedida a la entidad legal entera. En tal caso, es posible que el organismo de acreditación tenga que auditar toda la estructura de la entidad legal para seguir líneas de investigación y/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 bajo un nombre diferente, el cual debería aparecer también, junto con el nombre de la entidad legal, en el certificado de acreditación.
- G.4.2.3 A los efectos del apartado d) de la cláusula 4.2.1 de la norma ISO/IEC 17024, los organismos de certificación que pertenezcan a la administración pública, o que sean departamentos gubernamentales, serán considerados entidades legales sobre la base de su carácter público. Estos organismos deben documentar formalmente su condición y su estructura, además de cumplir todos los requisitos contenidos en la norma ISO/IEC 17024.
- G.4.2.4 La cláusula 4.2.2 de la norma 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. El cumplimiento de esta cláusula es especialmente importante cuando los recursos económicos necesarios para la creación del organismo de certificación hayan sido aportados por intereses privados que predominen en los accionistas y/o en el comité de dirección u órgano similar.
- G.4.2.5 El requisito sobre recursos económicos establecido en el apartado a) de la cláusula 4.2.4 de la norma ISO/IEC 17024, exige al organismo de certificación demostrar que tiene expectativas razonables de poder seguir prestando el servicio acreditado conforme a sus obligaciones contractuales. Los organismos de certificación son responsables de proporcionar al organismo de acreditación evidencias suficientes para demostrar su viabilidad, como por ejemplo, informes o actas de la dirección, informes anuales, informes de auditorías contables, o planes financieros. Los organismos de acreditación deberían abstenerse de realizar directamente auditorías de las finanzas o las cuentas de los organismos de certificación.

- G.4.2.6 Un organismo relacionado es un organismo vinculado al organismo de certificación por compartir los propietarios en su totalidad o en parte, o por tener miembros comunes en el comité de dirección (u órgano similar), disposiciones contractuales, un nombre común, personal común, acuerdos informales 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, aún de manera potencial.
- G.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, podrían afectar a su confidencialidad, objetividad o imparcialidad.
- G.4.2.8 El organismo de certificación debe demostrar cómo gestiona sus actividades de certificación y sus otras actividades para eliminar conflictos de intereses reales y minimizar cualquier riesgo identificado para la imparcialidad. Esta demostración debe abarcar todas las posibles fuentes de conflictos de intereses, ya sea que surjan dentro del propio organismo de certificación o de las actividades de organismos relacionados. Los organismos de acreditación esperarán que los organismos de certificación les faciliten la auditoría de estos procesos. Esta auditoría 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 las actividades consideradas. 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

- G.4.2.9 La cláusula 4.2.2 de la norma 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 el compromiso de salvaguarda de la 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 ISO/IEC 17024.

- G.4.2.10 La aplicación de la cláusula 4.2.2 de la Norma ISO/IEC 17024 requiere criterio acerca de si todas las partes significativamente involucradas en el sistema pueden participar. Lo importante es que todos los principales intereses identificables deberían recibir 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.
- G.4.2.11 A petición del comité o equivalente al que se refiere la cláusula 4.2.2 de la norma , ISO/IEC 17024, la dirección responsable de las distintas funciones descritas en el apartado c) de la cláusula 4.2.1 de la norma ISO/IEC 17024, debería proporcionar a dicho comité o equivalente toda la información necesaria, incluidas las razones para tomar todas las decisiones importantes, las acciones y la selección de las personas responsables de actividades específicas relacionadas con la certificación, para que el organismo de certificación pueda garantizar una certificación correcta e imparcial. Si las recomendaciones de este comité o equivalente no son respetadas de alguna manera por la dirección, el comité deberá tomar las medidas apropiadas, las cuales pueden incluir informar al organismo de acreditación.
- G.4.2.12 Si la decisión de otorgar, denegar o retirar una certificación de acuerdo al punto 3 del apartado c) de la cláusula 4.2.1 de la norma ISO/IEC 17024, es tomada por un comité formado, entre otros, por representantes con intereses creados en la persona objeto de la decisión, los procedimientos de operación 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.
- G.4.2.13 El apartado b) de la cláusula 4.2.1 de la norma ISO/IEC 17024, requiere al organismo de certificación que sea responsable de las decisiones de certificación. Por consiguiente, cualquier procedimiento de apelación (cláusula 4.2.6) debería estar bajo el control del organismo de certificación, pero cualquier panel o comité de apelación debe ser independiente en sus recomendaciones, salvo que exija otra cosa la legislación internacional o nacional.
- G.4.2.14 El comité o equivalente al que se hace referencia en la cláusula 4.2.2 de la norma ISO/IEC 17024, puede también ser el comité del esquema (cláusula 4.2.3 de la norma ISO/IEC 17024), siempre que tenga la necesaria competencia técnica para actuar como tal para uno o más esquemas, cuando así se estime oportuno.

G.4.2.15 Podría ser establecido un mismo comité del esquema para esquemas de certificación que sean internacionales o nacionales, o esquemas utilizados por más de un organismo de certificación en un país o región. El organismo de certificación debería tener procedimientos y recursos para demostrar que participa activamente en las actividades de cualquier comité del esquema común relevante al que se adhiera en su país o región.

Imparcialidad / Independencia

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

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

G.4.2.17 El organismo de certificación no debe participar en actividades que podrían comprometer su imparcialidad.

G.4.2.18 El organismo de certificación no debería certificar a una persona empleada por él salvo que no exista en su país una adecuada tercera parte acreditada o no esté disponible en la práctica para realizar la certificación. En tales casos, el organismo de certificación debe demostrar al organismo de acreditación los procedimientos que ha adoptado para mantener la independencia y la imparcialidad en esas circunstancias. Esta podría incluir:

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

G.4.2.19 Los requisitos de la cláusula 4.2.5 y la cláusula 5.1.2 de la norma ISO/IEC 17024, significan que el personal no debería estar autorizado a conducir una evaluación, como parte del proceso de certificación, si ha participado en actividades relacionadas de formación asociadas con la evaluación del candidato en cuestión, en los últimos dos años.

G.4.2.20 El organismo de certificación debe requerir a los examinadores que declaren cualquier información que pueda revelar un conflicto de intereses con respecto a la imparcialidad del examen del candidato. El organismo de certificación es responsable de detectar y evaluar esas situaciones y de asignar responsabilidades y tareas para asegurar que la imparcialidad no se vea amenazada.

G.4.2.21 No es necesario que la dirección responsable y/o el personal mencionado en la cláusula 4.2.7 de la norma ISO/IEC 17024, trabajen

exclusivamente para el organismo de certificación, pero sus otros empleos no deben poner en peligro su imparcialidad.

- G.4.2.22 El término “personal” puede incluir 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 ser responsable 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 permanente, personal eventual contratado o personal proporcionado por organismos externos.
- G.4.2.23 El organismo de certificación debería ser responsable de garantizar que ningún organismo relacionado, ningún subcontratista, ni ningún examinador externo actúen incumpliendo los compromisos que hayan adquirido. El organismo debería ser responsable también de la implementación de las acciones correctivas apropiadas en el caso que se detecte cualquier incumplimiento.

Formación

1.

- G.4.2.24 El organismo de certificación debería requerir a todos los subcontratistas de evaluación 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 ISO/IEC 17024, equivalentes a las que se requieren en las directrices G.4.2.25 y G.4.2.26.
- G.4.2.25 La información sobre la educación y formación de las personas puede ser proporcionada en material de divulgación por el organismo de certificación si se utilizan 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 ser listados y puestos a disposición pública. Sin embargo, el organismo de certificación no debería decir ni dar a entender nada que induzca a pensar o sugiera que la certificación podría ser más sencilla, fácil o barata si se utilizaran determinados servicios de educación / formación.
- G.4.2.26 Cuando el organismo de certificación ofrezca servicios de certificación y educación/formación, debe asegurarse de no dar la impresión de que la utilización de esos dos servicios podría brindar una ventaja para el candidato, de manera que el proceso de certificación siga siendo y pareciendo imparcial.
- G.4.2.27 El organismo de certificación puede explicar sus hallazgos y/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 postulante o candidato y otras partes interesadas.

Apelaciones y quejas

G.4.2.28 Las políticas y procedimientos citados en la cláusula 4.2.6 de la norma ISO/IEC 17024, deberían asegurar que todas las apelaciones y quejas son tratadas de manera constructiva y oportuna. 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 presentar formalmente su caso;
- la disposición 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 definición clara del plazo de tiempo para el proceso de apelación.

El organismo de certificación debe asegurar que todas las partes interesadas conozcan, como y cuando sea apropiado, la existencia del proceso de apelación y los procedimientos a ser seguidos.

G.4.2.29 El personal, incluidos los que dispongan de capacidad directiva, no debería estar autorizado a decidir sobre una apelación o queja si ha estado involucrado en el proceso de certificación de ese postulante o candidato, o en actividades de formación o educación del aspirante o candidato en los últimos dos años, o si ha tenido cualquier tipo de participación previa en cualquiera de las actividades que han motivado la apelación o la queja en cuestión.

G.4.2.30 Las apelaciones y quejas constituyen una fuente de información sobre posibles no conformidades. Cuando se reciba una queja el organismo de certificación debe establecer y, en su caso, tomar las medidas sobre las causas de cualquier no conformidad encontrada.

G.4.2.31 El organismo de certificación debería utilizar esas investigaciones para adoptar medidas correctivas y correcciones, las 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 medidas correctivas o correcciones adoptadas.

3.1. Desarrollo y mantenimiento de un esquema de certificación

Directrices de IAF relativas a la cláusula 4.3 (G.4.3.1 a G.4.3.6)

- G.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 quienes completen el curso con éxito hayan logrado los objetivos de aprendizaje relevantes para los conocimientos y las habilidades exigidos en el esquema de certificación.
- G.4.3.2 Los requisitos previos, los criterios de elegibilidad y demás requisitos deben estar documentados y se debe indicar que se basan en datos y/o en opiniones de expertos sobre el esquema de certificación, para asegurar que sean justos y equitativos.
- G.4.3.3 El comité del esquema debería utilizar un proceso sistemático para determinar la competencia de las personas certificadas. Deberían presentarse evidencias de que los criterios son consistentes con las normas y prácticas aceptadas por la profesión y los requisitos legales. Siempre que existan, deberían tenerse en cuenta las normas nacionales o internacionales aplicables a la preparación de exámenes válidos y fiables para la evaluación de la competencia.
- G.4.3.4 La validación es un proceso que reúne evidencias objetivas a través de mecanismos, como entrevistas con expertos, encuestas sobre poblaciones establecidas por el organismo de certificación y/o bien por documentos normativos aceptados, que apoyen el contenido del esquema.
- G.4.3.5 Se necesitan políticas y procedimientos para la revisión periódica y la modificación del esquema/s, la implementación de cambios y para la notificación a las partes interesadas.
- G.4.3.6 Los registros de la evaluación periódica de los exámenes deberían ser conservados para garantizar su equidad, validez y fiabilidad.
- G.4.3.7 El organismo de certificación debería demostrar con evidencia objetiva cómo el comité del esquema es capaz de confirmar lo siguiente:
- Los requisitos de competencia establecidos son consistentes con (satisfacen / cumplen) las necesidades de las partes interesadas en función del alcance de certificación declarado.

- El esquema (el cual incluye examen, proceso de examen, re-certificación, etc.) evalúa las competencias de los candidatos apropiadas para los criterios específicos de competencia para el esquema.

4.4 Sistema de gestión

Directrices de IAF relativas a la cláusula 2

No hay guías específicas para este punto.

4.5 Subcontratación

Directrices de IAF relativas a la cláusula 4.5 (G.4.5.1 a G.4.5.3)

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

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

- una descripción detallada de los servicios y resultados;
- las medidas de control necesarias para prestar el servicio, y mantener la imparcialidad, confidencialidad e integridad;
- los requisitos del seguimiento interno 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 acuerdo documentado, como por ejemplo examinadores;
- los nombres y firmas de los representantes que han aprobado el acuerdo.

Deberían estar a disposición los registros de las actividades de evaluación y seguimiento realizadas para asegurar que el subcontratista cumple todos los requisitos correspondientes.

G.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.

G.4.5.3 En el caso de que se subcontraten exámenes a un proveedor de formación, debería tenerse especial cuidado en separar la formación y

los exámenes como parte del proceso de certificación (cláusula 4.2.5 de la norma ISO/IEC 17024).

4.6 Registros

Directrices de IAF relativas a la cláusula 4.6 (G.4.6.1 a G.4.6.2)

G.4.6.1 Como medio de confirmar la condición de una persona certificada, el organismo de certificación debería mantener, como mínimo, la siguiente información y responder a las preguntas relativas a la condición 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 la persona es certificada.

G.4.6.2 Los registros deberían ser:

- mantenidos de forma tal que se asegure su recuperación;
- conservados de una manera que no sufran ningún daño ni deterioro;
- identificados de forma única.

4.7 Confidencialidad:

Directrices de IAF relativas a la cláusula 4.7 (G.4.7.1 a G.4.7.2)

G.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 también ser obligado a mantener confidencial toda esa información, sobre todo ante los demás empleados y ante sus otros empleadores.

G.4.7.2 El organismo de certificación debe mantener las políticas y procedimientos, y/o los requisitos legales aplicables, para el mantenimiento y la divulgación de información.

4.8 Seguridad

Directrices de IAF relativas a la cláusula 4.8 (G.4.8.1 a G.4.8.3)

G.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.

G.4.8.2 Las medidas de seguridad pueden incluir:

- conservación segura del banco de exámenes;
- protección de los datos electrónicos.

G.4.8.3 El organismo de certificación debería tener especial cuidado si subcontrata 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 formación.

5 Requisitos para las personas empleadas o contratadas por organismos de certificación

5.1 Generalidades

Directrices de IAF relativas a la cláusula 5.1 (G.5.1.1 a G.5.1.3)

G.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, p. Ej., centros de exámenes;
- tratar las no conformidades, apelaciones y quejas;
- decidir sobre la certificación;
- implantar y mantener un sistema de gestión.

G.5.1.2 La dirección del organismo de certificación debe disponer de los recursos y los procedimientos necesarios para determinar si su personal es competente para realizar las tareas que se le encomiende dentro del alcance de la certificación en el que trabaja. La competencia del personal puede ser establecida mediante la verificación de su experiencia previa, su formación específica o instrucción adecuada. El organismo de certificación debería poder comunicarse eficazmente con todos aquellos cuyos servicios utilice.

G.5.1.3 El organismo de certificación debería disponer de un programa para asegurar que su personal disponga de la información necesaria para poder asumir 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.

5.2 Requisitos para los examinadores

Directrices de IAF relativas a la cláusula 5.2 (G.5.2.1 a G.5.2.3)

G.5.2.1 El nivel de capacidad exigido 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 conseguir el resultado deseado de la evaluación.

- G.5.2.2 El organismo de certificación debería evaluar y supervisar la conducta y la actuación de los examinadores. Como parte de esta tarea de evaluación y supervisión, deberían presenciarse las actividades de los examinadores en todas las etapas relevantes del proceso de certificación.
- G.5.2.3 El personal encargado de supervisar y apoyar la realización de los exámenes (vigilantes, instructores, supervisores) que sea distinto del examinador, debe cumplir los criterios establecidos por el organismo de certificación.

6 Proceso de certificación

6.1 Solicitud

Directrices de IAF relativas a la cláusula 6.1 (G.6.1.1)

G.6.1.1 La descripción detallada del proceso de certificación puede incluir:

- requisitos de competencia para las personas certificadas;
- calificaciones previas exigidas, cuando corresponda;
- requisitos del postulante;
- tipo y naturaleza de los exámenes y del proceso de evaluación;
- condiciones para otorgar, mantener, renovar, extender y reducir la certificación;
- condiciones para suspender o cancelar la certificación.

6.2 Evaluación

Directrices de IAF relativas a la cláusula 6.2 (G.6.2.1 a G.6.2.2)

G.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 postulantes (como asistencia con la lectura, prolongación de la duración del examen, impresión en letra grande de las preguntas del examen), los cuales deben cumplir todos los requisitos legales.

El organismo de certificación debería asegurar que es capaz de realizar exámenes a personas con necesidades especiales, salvo que ésta pueda impedir su certificación bajo el esquema del organismo.

G.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 la directriz G.4.2.27.

6.3 Decisión sobre la certificación

Directrices de IAF relativas a la cláusula 6.3 (G.6.3.1 a G.6.3.7)

- G.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 sea 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.
- G.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 tener la oportunidad de hacer comentarios sobre esa información.
- G.6.3.3 La persona o personas que tomen la decisión de otorgar o cancelar un certificado dentro del organismo de certificación, deben poseer la competencia suficiente para evaluar la información obtenida en el proceso de certificación.
- G.6.3.4 La certificación no debe ser otorgada hasta que todos los requisitos de la certificación se hayan cumplido y verificado por el organismo de certificación. Las acciones correctivas y/o correcciones y su resolución hecha durante la evaluación deberían estar documentadas por el organismo de certificación.
- G.6.3.5 Cuando el organismo de certificación considere el trabajo realizado previamente por otro organismo, debe tener en su poder todos los informes y registros relevantes para demostrar el cumplimiento de los requisitos establecidos por el organismo de certificación y por la norma ISO/IEC 17024.
- G.6.3.6 Para que pueda reconocerse que un certificado cumple los requisitos de IAF relativos a la evaluación de la conformidad, debe haber sido emitido por un organismo de certificación de acuerdo con el alcance y las condiciones de su acreditación, y debe identificarse sin ambigüedades al organismo de acreditación y al organismo emisor de la certificación.
- G.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.

6.4 Vigilancia

Directrices de IAF relativas a la cláusula 6.4 (G.6.4.1 a G.6.4.4)

- G.6.4.1 La vigilancia es el control periódico, entre sucesivos períodos de certificación, de la actuación de una persona certificada para comprobar que sigue cumpliendo con los requisitos del esquema de certificación.
- G.6.4.2 De acuerdo con el esquema de certificación, la vigilancia del organismo de certificación puede incluir, pero sin limitarse a lo siguiente:
- evaluación in situ;
 - información de las autoridades competentes;
 - 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.
- G.6.4.3 Los organismos de certificación deberían disponer de procedimientos que especifiquen las circunstancias y condiciones en las que los certificados serán cancelados si no se confirma la competencia durante el proceso de vigilancia.
- G.6.4.4 Los métodos y la frecuencia establecidos para el proceso de vigilancia deberían ser determinados por el comité del esquema y deben ser apropiados para los fines de la vigilancia (véase directriz G.6.4.1).

6.5 Renovación de la certificación

Directrices de IAF relativas a la cláusula 6.5 (G.6.6.1 a G.6.5.5)

- G.6.5.1 La renovación de la certificación es un proceso para comprobar que se siguen cumpliendo los requisitos de la certificación. El comité del esquema del organismo de certificación debería establecer la lógica del período de renovación de la certificación. Dicha lógica puede estar basada en la consideración de:
- la madurez de la industria y los riesgos asociados del sector donde opera el esquema;
 - los cambios en los conocimientos;
 - los datos de encuestas;
 - requisitos de las partes interesadas;
 - las opiniones de expertos;
 - los requisitos legales.

G.6.5.2 Dependiendo del esquema de certificación, la renovación de la certificación por el organismo de certificación puede incluir, pero no limitarse a las siguientes:

- 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.

G.6.5.3 Los métodos y la frecuencia establecidos para la renovación de la certificación deberían ser determinados 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 directriz G.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.

6.6 Uso de certificados y logotipos o marcas

Directrices de IAF relativas a la cláusula 6.6 (G.6.6.1 a G.6.6.5)

G.6.6.1 El organismo de certificación debería evitar el uso de la misma marca para indicar diferentes sistemas de evaluación de la conformidad, así como la confusión entre el significado de sus marcas si existe más de una. Esto no impide utilizar el mismo logotipo corporativo en diferentes marcas para diferentes sistemas de conformidad.

G.6.6.2 El organismo de certificación debería disponer de procedimientos documentados para la utilización de su marca, y procedimientos a seguir en caso de usos indebidos, incluyendo falsas referencias de certificación o falso uso de sus marcas.

G.6.6.3 Si un organismo de certificación hace indebidamente referencia a su condición de acreditado en los certificados emitidos antes de haber recibido la acreditación correspondiente, el organismo de acreditación debe requerirle que cancele dichos certificados.

G.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.

G.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 que firmen entre ellos debe garantizar su

conformidad con las intenciones de todas las secciones de esta cláusula.

Fin de la guía IAF para la aplicación de la norma ISO/IEC 17024:2003