NORMA INTERNACIONAL

ISO/IEC 17024

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Segunda edición
2012-07-01

Evaluación de la conformidad — Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas

Conformity assessment — General requirements for bodies operating certification of persons

Évaluation de la conformité — Exigences générales pour les organismes de certification procédant à la certification de personnes

Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por el *Translation Management Group*, que ha certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa.

Número de referencia
ISO/IEC 17024:2012
(traducción oficial)

© ISO 2012



DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO 2012

Reservados los derechos de reproducción. Salvo prescripción diferente, no podrá reproducirse ni utilizarse ninguna parte de esta publicación bajo ninguna forma y por ningún medio, electrónico o mecánico, incluidos el fotocopiado y la microfilmación, sin la autorización por escrito recibida de ISO en la siguiente dirección o del organismo miembro de ISO en el país solicitante.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Publicado en Suiza

Índice

Página

Prólogo ..... **iv**

Prólogo de la versión en español ..... **v**

Introducción ..... **vi**

1 Objeto y campo de aplicación **1**

2 Referencias normativas **1**

3 Términos y definiciones **1**

4 Requisitos generales **3**
4.1 Temas legales **3**
4.2 Responsabilidad en materia de decisión de certificación **4**
4.3 Gestión de la imparcialidad **4**
4.4 Responsabilidad legal y financiamiento **5**

5 Requisitos relativos a la estructura **5**
5.1 Dirección y estructura de la organización **5**
5.2 Estructura del organismo de certificación en relación con las actividades de formación **5**

6 Requisitos relativos a los recursos **6**
6.1 Requisitos generales del personal **6**
6.2 Personal que interviene en las actividades de certificación **6**
6.3 Contratación externa **7**
6.4 Otros recursos **8**

7 Requisitos relativos a los registros y la información **8**
7.1 Registros de solicitantes, candidatos y personas certificadas **8**
7.2 Información pública **8**
7.3 Confidencialidad **8**
7.4 Seguridad **9**

8 Esquemas de certificación **9**

9 Requisitos relativos al proceso de certificación **11**
9.1 Proceso de solicitud **11**
9.2 Proceso de evaluación **11**
9.3 Proceso del examen **12**
9.4 Decisión de certificación **12**
9.5 Suspender, retirar o reducir el alcance de la certificación **13**
9.6 Proceso de renovación de la certificación **13**
9.7 Uso de certificados, logotipos y marcas **14**
9.8 Apelaciones contra decisiones de certificación **15**
9.9 Quejas **15**

10 Requisitos relativos al sistema de gestión **16**

10.1 Generalidades **16**

10.2 Requisitos generales del sistema de gestión **16**

Anexo A (informativo) **Principios para los organismos de certificación que realizan certificación de personas y sus actividades de certificación** **20**

Bibliografía **22**

© ISO 2012 – Todos los derechos reservados

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.

© ISO 2012 – Todos los derechos reservados

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.

© ISO 2012 – Todos los derechos reservados

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.

© ISO 2012 – Todos los derechos reservados

Evaluación de la conformidad — Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas

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.

© ISO 2012 – Todos los derechos reservados

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 prerrequisitos 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.

© ISO 2012 – Todos los derechos reservados

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.

© ISO 2012 – Todos los derechos reservados