INFORME TÉCNICO

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

ISO/IEC TR 17028

Primera edición
2017-06

Evaluación de la conformidad — Directrices y ejemplos de un esquema de certificación para servicios

Conformity assessment — Guidelines and examples of a certification scheme for services

Évaluation de la conformité — Lignes directrices et exemples d'un schéma de certification pour les services

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 TR 17028:2017
(traducción oficial)

© ISO/IEC 2017



DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO/IEC 2017. Publicado en Suiza

Reservados los derechos de reproducción. Salvo prescripción diferente, o requerido en el contexto de su implementación, no podrá reproducirse ni utilizarse ninguna parte de esta publicación bajo ninguna forma y por ningún medio, electrónico o mecánico, incluidos el fotocopiado, o la publicación en Internet o una Intranet, sin la autorización previa por escrito. La autorización puede solicitarse a ISO en la siguiente dirección o al organismo miembro de ISO en el país solicitante.

ISO copyright office
Ch. de Blandonnet 8 • CP 401
CH-1214 Vernier, Ginebra, Suiza
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Versión española publicada en 2017

Índice

Página

Prólogo v
Prólogo de la versión en español vi
Introducción vii
1 Objeto y campo de aplicación 1
2 Referencias normativas 1
3 Términos y definiciones 1
4 Fundamentos de la certificación de servicios 2
4.1 Generalidades 2
4.2 Enfoque funcional 3
5 Desarrollo y gestión de los esquemas de certificación para servicios 3
5.1 Generalidades 3
5.2 Dueño del esquema 4
5.3 Compromiso de las partes interesadas 5
5.4 Gestión del esquema 5
5.4.1 Documentación del esquema 5
5.4.2 Presentación de informes al dueño del esquema 5
5.4.3 Subcontratación de la operación del esquema 5
5.4.4 Marketing 5
5.4.5 Declaración fraudulenta sobre la certificación 6
5.4.6 Quejas y apelaciones 6
6 Contenido del esquema de certificación para servicios 6
6.1 Generalidades 6
6.2 Alcance del esquema 6
6.3 Elementos de un esquema de certificación 6
6.4 Elementos de selección en el esquema 8
6.4.1 Requisitos de la certificación 8
6.4.2 Muestreo 9
6.4.3 Aceptación de los resultados de la evaluación de la conformidad 9
6.4.4 Selección de las actividades de evaluación 9
6.4.5 Contratación externa de las actividades de evaluación de la conformidad 10
6.5 Proceso de certificación 10
6.5.1 Fases de la certificación 10
6.5.2 Solicitud de certificación y el acuerdo de certificación 11
6.5.3 Evaluación 11
6.6 Atestación 11
6.7 Licencia de uso de los certificados y de las marcas de conformidad 11
6.7.1 Licencia y control de la marca 11
6.7.2 Marca de conformidad 12
6.7.3 Uso indebido de la marca 12
6.8 Vigilancia 12
6.9 Cambios que afectan a la certificación 13
6.9.1 Cambios en los requisitos especificados 13
6.9.2 Otros cambios en el esquema 13
6.9.3 Revisión de la operación del esquema 13

© ISO/IEC 2017 — Todos los derechos reservados

Anexo A (informativo) **Ejemplos de esquemas de certificación para servicios** **14**

Anexo B (informativo) **Ejemplo de la información proporcionada con una solicitud de certificación del servicio** **28**

Anexo C (informativo) **Ejemplo de contenidos de un acuerdo de certificación** **29**

Anexo D (informativo) **Ejemplo de información a incluir en la documentación de la certificación** **31**

Anexo E (informativo) **Ejemplo de contenidos de un acuerdo de licencia para el uso de un certificado y de la marca de conformidad** **32**

Anexo F (informativo) **Ejemplo de la información a incluir en una licencia para el uso de un certificado o una marca de conformidad** **35**

Bibliografía **36**

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle
© ISO/IEC 2017 — Todos los derechos reservados

Prólogo

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (miembros ISO). El trabajo de elaboración de las Normas Internacionales es normalmente llevado a cabo a través de comités técnicos de ISO. Cada miembro interesado en un asunto para el cual se ha establecido un comité técnico tiene el derecho a ser representado en ese comité. Las organizaciones internacionales, gubernamentales y no gubernamentales, en alianza con ISO, también participan en el trabajo. En el campo de la evaluación de la conformidad, ISO y la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) desarrollan documentos conjuntos ISO/IEC bajo la gestión del Comité de ISO para la Evaluación del Conformidad (ISO/CASCO).

En la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC se describen los procedimientos utilizados para desarrollar este documento y aquellos previstos para su mantenimiento posterior. En particular debería tomarse nota de los diferentes criterios de aprobación necesarios para los distintos tipos de documentos ISO. Este documento ha sido redactado de acuerdo con las reglas editoriales de la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC (véase www.iso.org/directives).

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume la responsabilidad por la identificación de alguno o todos los derechos de patente. Los detalles sobre cualquier derecho de patente identificado durante el desarrollo de este documento se indicarán en la introducción y/o en la lista ISO de declaraciones de patente recibidas (véase www.iso.org/patents).

Cualquier nombre comercial utilizado en este documento es información que se proporciona para comodidad del usuario y no constituye una recomendación.

Para una explicación de la naturaleza voluntaria de las normas, el significado de los términos específicos de ISO y las expresiones relacionadas con la evaluación de la conformidad, así como la información acerca de la adhesión de ISO a los principios de la Organización Mundial del Comercio (OMC) respecto a los Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC), véase www.iso.org/iso/foreword.html.

Este documento ha sido elaborado por el Comité de ISO para la evaluación de la conformidad (CASCO) y sometido a votación de los organismos nacionales de ISO y de IEC y fue aprobado por las dos organizaciones.

© ISO/IEC 2017 — Todos los derechos reservados

Prólogo de la versión en español

Este documento ha sido traducido por el Grupo de Trabajo *Spanish Translation Task Force* (STTF) del Comité Técnico 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, El Salvador, España, Estados Unidos de América, Guatemala, Honduras, México, Panamá, Perú, República Dominicana 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/STTF 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.

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle
© ISO/IEC 2017 — Todos los derechos reservados

Introducción

El término “certificación de productos” se ha usado tradicionalmente para cubrir no sólo los productos tangibles sino también los servicios y los procesos. Con la importancia creciente de los servicios dentro de la actividad económica global, el pensamiento actual es que un servicio es lo suficientemente diferente de un producto tangible como para requerir un enfoque diferente cuando se trata de especificar los requisitos (por ejemplo, en las normas internacionales) y de evaluar la conformidad de los servicios con esos requisitos.

Las principales diferencias entre un servicio y un producto son las siguientes:

— un servicio generalmente es intangible;

— un servicio requiere una interfaz entre el proveedor y el cliente;

— cada instancia de un servicio es transitoria incluso cuando pueda repetirse muchas veces;

— un servicio a menudo se presta y se utiliza a la vez;

— el éxito de un servicio está relacionado con la interacción con los clientes.

Mientras los servicios se reconocen en el tipo de esquema 6 en la Norma ISO/IEC 17067, la Norma ISO/IEC 17067 no proporciona suficiente información sobre el proceso de la certificación de los servicios. Este documento pretende ayudar a aquellos implicados en el desarrollo y la operación de los esquemas de certificación de servicios.

El rango de las actividades de evaluación de la conformidad utilizadas, y la intensidad con la que se aplican, necesita ser proporcionados a la probabilidad de que un servicio no logre cumplir un requisito especificado y las consecuencias de dicho incumplimiento. También se necesita tener en cuenta factores tales como las características particulares del mercado, la naturaleza del servicio y los métodos de entrega del servicio.

Las principales partes interesadas, que son las más afectadas por las reglas, los procedimientos y la gestión del esquema, son las siguientes:

— el dueño del esquema;

— los organismos de certificación;

— los proveedores de servicios certificados;

— los clientes de los servicios certificados y las entidades que cuentan con la certificación.

NOTA Cuando un organismo de certificación desarrolla y opera su propio esquema, el organismo de certificación es el dueño del esquema.

Otras partes afectadas incluyen, pero no se limitan a:

— autoridades reglamentarias;

— prescriptores, y compradores de servicios certificados;

© ISO/IEC 2017 — Todos los derechos reservados

— los organismos de evaluación de la conformidad (por ejemplo, organismos de inspección y organismos de auditoría de sistemas de gestión) implicados en el proceso de certificación de servicios;

— organismos de acreditación y grupos de evaluación entre pares;

— organizaciones que facilitan el reconocimiento de los estados de certificación de un dueño del esquema a otro.

Este documento es de carácter informativo y proporciona directrices acompañadas por ejemplos que se utilizan para ilustrar las maneras en que se podrían utilizar las directrices, sin excluir otros enfoques según decida el propietario del esquema en consulta con las otras partes interesadas.

El Anexo A contiene ejemplos de los esquemas de certificación existentes para servicios.

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle
© ISO/IEC 2017 — Todos los derechos reservados

Evaluación de la conformidad — Directrices y ejemplos de un esquema de certificación para servicios

1 Objeto y campo de aplicación

Este documento proporciona directrices y principios de los esquemas de certificación de servicios.

NOTA 1 En el contexto de este documento, la evaluación de un sistema de gestión como parte de la certificación del servicio no constituye la certificación del sistema de gestión.

NOTA 2 Este documento no pretende limitar de ninguna manera las decisiones de los dueños del esquema al desarrollar y operar sus propios esquemas.

2 Referencias normativas

Los siguientes documentos se referencian en el texto de tal forma que parte o la totalidad de su contenido constituyen requisitos de este documento. Para las referencias con fecha, sólo aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición del documento de referencia (incluyendo cualquier modificación).

ISO/IEC 17000:2004, *Evaluación de la conformidad — Vocabulario y principios generales*

ISO/IEC 17065:2012, *Evaluación de la conformidad — Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios*

ISO/IEC 17067:2013, *Evaluación de la conformidad — Fundamentos de la certificación de producto y directrices para los esquemas de certificación de producto*

3 Términos y definiciones

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en las Normas ISO/IEC 17000, ISO/IEC 17067, ISO/IEC 17065 además de los siguientes.

ISO e IEC mantienen bases de datos terminológicas para su utilización en normalización en las siguientes direcciones:

— Plataforma de búsqueda en línea de ISO: disponible en http://www.iso.org/obp

— Electropedia de IEC: disponible en http://www.electropedia.org/

3.1
servicio
salida de un proveedor de servicios con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre el proveedor de servicios y el cliente

Nota 1 a la entrada: Los elementos dominantes de un servicio son generalmente intangibles.

© ISO/IEC 2017 — Todos los derechos reservados