

NORMA
INTERNACIONAL

ISO/IEC
17024

Traducción certificada
Certified translation
Traduction certifiée

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

ISO/IEC 17024:2003

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/27c5b7a8-8235-411d-aeac-6086242f9c43/iso-iec-17024-2003>

Publicado en la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, en tanto que traducción oficial en español por cuenta de 7 comités miembros de ISO (véase lista en página ii) que han certificado la conformidad de la traducción en relación con las versiones inglesa y francesa.



Número de referencia
ISO/IEC 17024:2003
(traducción certificada)

© ISO 2003

PDF – Exoneración de responsabilidad

El presente fichero PDF puede contener pólizas de caracteres integradas. Conforme a las condiciones de licencia de Adobe, este fichero podrá ser impreso o visualizado, pero no deberá ser modificado a menos que el ordenador empleado para tal fin disfrute de una licencia que autorice la utilización de estas pólizas y que éstas estén instaladas en el ordenador. Al descargar este fichero, las partes implicadas aceptan de hecho la responsabilidad de no infringir las condiciones de licencia de Adobe. La Secretaría Central de ISO rehusa toda responsabilidad sobre esta cuestión.

Adobe es una marca registrada de Adobe Systems Incorporated.

Los detalles relativos a los productos *software* utilizados para la creación del presente fichero PDF están disponibles en la sección General Info del fichero. Los parámetros de creación PDF han sido optimizados para la impresión. Se han adoptado todas las medidas pertinentes para garantizar la explotación de este fichero por los comités miembros de ISO. En la eventualidad poco probable de surgir un problema de utilización, sírvase comunicarlo a la Secretaría Central en la dirección indicada a continuación.

Comités miembros de ISO que han certificado la conformidad de la traducción:

- Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), España
- Dirección General de Normas (DGN), México
- Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad (FONDONORMA), Venezuela
- Instituto Argentino de Normalización (IRAM), Argentina
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), Colombia
- Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO), Costa Rica
- Oficina Nacional de Normalización (NC), Cuba

© ISO 2003

Reservados los derechos de reproducción. Salvo prescripción diferente, no podrá reproducirse ni utilizarse ninguna parte de esta publicación bajo ninguna forma y por ningún procedimiento, electrónico o mecánico, fotocopias y microfilms inclusive, sin el acuerdo escrito de ISO solicitado a la siguiente dirección o del comité miembro de ISO en el país del solicitante.

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

Publicado en Suiza

Índice

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 para organismos de certificación	2
4.1 Organismo de certificación	2
4.2 Estructura de la organización	2
4.3 Desarrollo y mantenimiento de un esquema de certificación	4
4.4 Sistema de gestión	4
4.5 Subcontratación	5
4.6 Registros	5
4.7 Confidencialidad	5
4.8 Seguridad	5
5 Requisitos para las personas empleadas o contratadas por organismos de certificación	6
5.1 Generalidades	6
5.2 Requisitos para los examinadores	6
6 Proceso de certificación	7
6.1 Solicitud	7
6.2 Evaluación	7
6.3 Decisión sobre la certificación	7
6.4 Vigilancia	8
6.5 Renovación de la certificación	8
6.6 Uso de certificados y logotipos o marcas	8
Anexo A (Informativo) Desarrollo y mantenimiento de un esquema de certificación de personas.....	10
Bibliografía	11

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, también participan en el trabajo en coordinación con ISO e IEC.

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

La tarea principal del comité es preparar Normas Internacionales. Los Proyectos de Normas Internacionales adoptados por el comité son enviados a los organismos nacionales para votación. La publicación como Norma Internacional requiere la aprobación por al menos el 75 % de los organismos nacionales con derecho a 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 asumen la responsabilidad por la identificación de cualquiera o todos los derechos de patente.

La Norma ISO/IEC 17024 fue preparada por el Comité ISO/CASCO, *Comité para la evaluación de la conformidad*.

Esta primera edición de la Norma ISO/IEC 17024 se basa en la Norma Europea EN 45013:1989.

[ISO/IEC 17024:2003](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/27c5b7a8-8235-411d-aeac-6086242f9c43/iso-iec-17024-2003)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/27c5b7a8-8235-411d-aeac-6086242f9c43/iso-iec-17024-2003>

Prólogo de la versión en español

Esta Norma Internacional ha sido traducida por el Grupo de Trabajo “Spanish Translation Working Group” 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, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, España, Estados Unidos de América, México, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

Igualmente, en el citado Grupo de Trabajo participan representantes de COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas) e IAAC (Cooperación Interamericana de Acreditación).

Esta Norma Internacional es el resultado del primer trabajo del Grupo ISO/CASCO STWG para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la evaluación de la conformidad.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO/IEC 17024:2003](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/27c5b7a8-8235-411d-aeac-6086242f9c43/iso-iec-17024-2003)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/27c5b7a8-8235-411d-aeac-6086242f9c43/iso-iec-17024-2003>

Introducción

Esta Norma Internacional ha sido redactada con el objetivo de lograr y promover un marco de referencia, aceptado globalmente, para los organismos 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 esquemas de certificación respectivos se logra por medio de un proceso de evaluación, subsiguiente vigilancia y reevaluaciones periódicas de la competencia de las personas certificadas, aceptado globalmente.

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

A diferencia de otros tipos de organismos de evaluación de la conformidad, tales como los organismos de certificación/registro de sistemas de gestión de la calidad, una de las funciones características del organismo de certificación de personal es llevar a cabo un examen, que utiliza criterios objetivos para la competencia y la calificación. Aunque se reconoce que dicho examen, cuando el organismo de certificación lo planifica y estructura adecuadamente, podría servir en gran medida para asegurar la imparcialidad de las operaciones y reducir el riesgo de conflicto de intereses, en esta Norma Internacional se han incluido requisitos alternativos.

En todo caso, esta Norma Internacional debería ser la base para el reconocimiento de los organismos de certificación y sus esquemas de certificación, con el fin de facilitar su aceptación en los ámbitos nacional e internacional. Sólo la armonización del sistema para desarrollar y mantener los esquemas de certificación de personas puede crear 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 que operan los esquemas de certificación de personas, trabajen de forma coherente, comparable y confiable. Los requisitos contenidos en esta Norma Internacional tienen que considerarse requisitos generales para los organismos que operan esquemas de certificación de personas y, por lo tanto, podría ser necesario complementarlos en respuesta a otras necesidades o deseos expresados por el mercado (por ejemplo, la mejora de la profesión) o a requisitos gubernamentales específicos (por ejemplo, la protección pública).

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

1 Objeto y 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.

2 Referencias normativas

Los documentos normativos siguientes son indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias fechadas sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición del documento de referencia (incluyendo cualquier modificación).

Guía ISO/IEC 2:1996, *Normalización y actividades relacionadas – Vocabulario general*.

ISO 9000:2000, *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*.

3 Términos y definiciones

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones establecidos en la Guía ISO/IEC 2 y la Norma ISO 9000.

3.1

apelación

solicitud presentada por un aspirante, candidato o persona certificada, para reconsiderar cualquier decisión adversa tomada por el organismo de certificación relacionada con el estado de certificación deseado.

3.2

candidato

aspirante que ha cumplido los requisitos previos especificados, permitiendo su participación en el proceso de certificación.

3.3

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.

3.4

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.

3.5

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.

3.6

competencia

aptitud demostrada para aplicar conocimientos y/o habilidades y, cuando corresponda, atributos personales demostrados, como se define en el esquema de certificación.

3.7

queja

solicitud, en el ámbito de la evaluación de la conformidad, distinta de una apelación, presentada por una organización o persona a un organismo de certificación, de acción correctiva relacionada con las actividades de dicho organismo o con las de cualquiera de sus clientes.

3.8

evaluación

proceso que evalúa el cumplimiento de una persona con los requisitos del esquema, que conduce a una decisión sobre la certificación.

3.9

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.

3.10

examinador

persona con calificaciones técnicas y personales pertinentes, que es competente para llevar a cabo y/o calificar un examen.

3.11

calificación

demostración de atributos personales, educación, formación y/o experiencia laboral.

4 Requisitos para organismos de certificación

4.1 Organismo de certificación

4.1.1 Las políticas y los procedimientos del organismo de certificación y su administración deben estar relacionados con los criterios establecidos para la certificación pretendida, deben ser imparciales y equitativos para todos los candidatos, y deben cumplir toda la reglamentación y los requisitos legales aplicables. El organismo de certificación no debe utilizar procedimientos para impedir o inhibir el acceso a aspirantes y candidatos, excepto como se indica en esta Norma Internacional.

4.1.2 El organismo de certificación debe definir las políticas y los procedimientos para otorgar, mantener, renovar, ampliar y reducir el alcance de la certificación deseada, y suspender o retirar la certificación.

4.1.3 El organismo de certificación debe limitar sus requisitos, evaluación y decisión sobre la certificación a aquellos temas específicamente relacionados con el alcance de la certificación deseada.

4.2 Estructura de la organización

4.2.1 El organismo de certificación debe estar estructurado de modo que ofrezca confianza en su competencia, imparcialidad e integridad a las partes interesadas. En particular, el organismo de certificación:

- a) debe ser independiente e imparcial en relación con sus aspirantes, candidatos y personas certificadas, incluidos sus empleadores y clientes, y debe tomar todas las medidas posibles para asegurar la ética de sus operaciones;
- b) debe ser responsable de sus decisiones relativas a otorgar, mantener, renovar, ampliar y reducir el alcance, y suspender o retirar la certificación;
- c) debe identificar la dirección [grupo(s) o persona(s)] que debe tener la responsabilidad total para:
 - 1) la evaluación, certificación y vigilancia como se definen en esta Norma Internacional, las normas de competencia aplicables y otros documentos pertinentes,
 - 2) la formulación de políticas relacionadas con la operación del organismo de certificación, en lo concerniente a la certificación de personas,
 - 3) las decisiones sobre la certificación,
 - 4) la implementación de sus políticas y procedimientos,
 - 5) las finanzas del organismo de certificación, y
 - 6) la delegación de autoridad en comités o personas para llevar a cabo en su nombre actividades definidas;
- d) debe tener documentos que lo establezcan como una entidad legal o parte de una entidad legal.

4.2.2 El organismo de certificación debe tener una estructura documentada que proteja la imparcialidad así como disposiciones que aseguren la imparcialidad de las operaciones del organismo de certificación. Esta estructura debe permitir la participación de todas las partes significativamente involucradas en el desarrollo de las políticas y principios relacionados con el contenido y funcionamiento del sistema de certificación, sin que predomine ningún interés particular.

4.2.3 El organismo de certificación debe designar un comité del esquema, que debe ser responsable del desarrollo y mantenimiento del esquema de certificación para cada tipo de certificación que se esté considerando. El comité del esquema debe representar en forma equitativa y sin favoritismos los intereses de todas las partes significativamente involucradas en el esquema de certificación, sin que predomine ningún interés particular. Cuando un esquema de certificación sea desarrollado por organizaciones diferentes del organismo de certificación, los respectivos encargados del desarrollo del esquema deben adherirse a los mismos principios.

4.2.4 El organismo de certificación:

- a) debe tener los recursos financieros necesarios para la operación de un sistema de certificación y para cubrir las obligaciones legales asociadas,
- b) debe tener políticas y procedimientos para distinguir entre la certificación de personas y cualquier otra actividad, y
- c) debe asegurar que las actividades de los organismos relacionados con él no comprometan la confidencialidad e imparcialidad de su certificación.

4.2.5 El organismo de certificación no debe ofrecer ni proveer formación, ni ayudar a otros en la preparación de tales servicios, salvo que, para asegurar que la confidencialidad e imparcialidad no estén comprometidas, demuestre cómo la formación es independiente de la evaluación y certificación de personas.

4.2.6 El organismo de certificación debe definir las políticas y procedimientos (por ejemplo, un código de conducta) para la resolución de apelaciones y quejas recibidas de los aspirantes, candidatos, personas certificadas y sus empleadores, y otras partes sobre el proceso y los criterios de certificación, así como las políticas y los procedimientos para el desempeño de personas certificadas. Estas políticas y procedimientos deben asegurar que las apelaciones y las quejas se resuelven de manera independiente e imparcial.

4.2.7 El organismo de certificación debe emplear o contratar suficientes personas con la educación, formación, conocimientos técnicos y experiencia necesarios para desempeñar las funciones de certificación relacionadas con el tipo, alcance y volumen de trabajo realizado, bajo una dirección responsable.

4.3 Desarrollo y mantenimiento de un esquema de certificación

4.3.1 El organismo de certificación debe definir los métodos y mecanismos a utilizar para evaluar la competencia de los candidatos, y debe establecer políticas y procedimientos apropiados para el desarrollo inicial y el mantenimiento continuo de estos métodos y mecanismos.

NOTA El Anexo A proporciona directrices para el desarrollo y mantenimiento de un esquema de certificación.

4.3.2 El organismo de certificación debe definir un proceso para el desarrollo y mantenimiento de los esquemas de certificación que incluya la revisión y validación de éstos por el comité del esquema.

4.3.3 Cuando sea aplicable, el organismo de certificación debe notificar debidamente a los representantes del comité del esquema todo cambio en sus requisitos para la certificación. El organismo de certificación debe tomar en cuenta los puntos de vista expresados por el comité del esquema antes de decidir sobre la forma precisa y la fecha de entrada en vigor de los cambios. Después de la decisión y publicación de los requisitos modificados, el organismo de certificación debe, cuando corresponda, informar a las partes interesadas y personas certificadas en forma apropiada. El organismo de certificación debe verificar que cada persona certificada cumpla con los requisitos modificados dentro del plazo que el organismo de certificación, en consulta con el comité del esquema, considere razonable.

4.3.4 Los criterios frente a los que se evalúa la competencia de una persona deben ser los definidos por el organismo de certificación de acuerdo con esta Norma Internacional y otros documentos pertinentes. Si se requiere una explicación sobre la aplicación de estos documentos para un esquema de certificación específico, dicha explicación debe ser elaborada por expertos, respaldada por el comité del esquema, y publicada por el organismo de certificación.

4.3.5 No se debe restringir la certificación basándose en condiciones financieras excesivas o que limiten, tal como ser miembros de una asociación o grupo. Puede ser un requisito de un esquema de certificación completar con éxito un curso de formación aprobado, pero el reconocimiento o aprobación de cursos de formación por el organismo de certificación no debe comprometer la imparcialidad, o reducir las exigencias de los requisitos de la evaluación y la certificación.

4.3.6 El organismo de certificación debe evaluar los métodos para examinar a los candidatos. Los exámenes deben ser justos, válidos y confiables. Se debe definir una metodología y procedimientos apropiados (tal como recopilar y mantener datos estadísticos) para reafirmar, al menos una vez por año, la equidad, validez, confiabilidad y el desempeño general de cada examen y corregir todas las deficiencias identificadas.

4.4 Sistema de gestión

4.4.1 El organismo de certificación debe operar un sistema de gestión que esté documentado y cubra todos los requisitos de esta Norma Internacional, y que se asegure de la aplicación eficaz de estos requisitos.

NOTA Una forma de satisfacer este requisito sería un sistema de gestión de la calidad documentado basado en la Norma ISO 9001 que considere los requisitos de esta Norma Internacional.

4.4.2 El organismo de certificación debe asegurarse de que:

- a) se establece y mantiene un sistema de gestión de acuerdo con esta Norma Internacional, y
- b) su sistema de gestión se entiende e implementa a todos los niveles de la organización.

4.4.3 El organismo de certificación debe disponer de sistemas para el control de documentos, las auditorías internas y la revisión por la dirección, que incluyan las disposiciones para la mejora continua y las acciones correctivas y preventivas.