

INFORME TÉCNICO

ISO/IEC
TR
17028

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

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*

[ISO/IEC TR 17028:2017](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/0d9c05c5-097e-4e6c-9cce-e1a3e12f0a1b/iso-iec-tr-17028-2017)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/0d9c05c5-097e-4e6c-9cce-e1a3e12f0a1b/iso-iec-tr-17028-2017>

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

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC TR 17028:2017

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/0d9c05c5-097e-4e6c-9cce-e1a3e12f0a1b/iso-iec-tr-17028-2017>



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

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

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO/IEC TR 17028:2017](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/0d9c05c5-097e-4e6c-9cce-e1a3e12f0a1b/iso-iec-tr-17028-2017)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/0d9c05c5-097e-4e6c-9cce-e1a3e12f0a1b/iso-iec-tr-17028-2017>

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 de 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.

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.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO/IEC TR 17028:2017](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/0d9c05c5-097e-4e6c-9cce-e1a3e12f0a1b/iso-iec-tr-17028-2017)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/0d9c05c5-097e-4e6c-9cce-e1a3e12f0a1b/iso-iec-tr-17028-2017>

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 TR 17028:2017 (traducción oficial)

- 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.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO/IEC TR 17028:2017](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/0d9c05c5-097e-4e6c-9cce-e1a3e12f0a1b/iso-iec-tr-17028-2017)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/0d9c05c5-097e-4e6c-9cce-e1a3e12f0a1b/iso-iec-tr-17028-2017>

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.

Nota 2 a la entrada: Los servicios con frecuencia involucran actividades en la interfaz con el cliente para establecer requisitos del cliente así como durante la entrega del servicio, y puede involucrar una relación continua, como los servicios prestados por los bancos, entidades contables u organizaciones públicas, como escuelas u hospitales.

Nota 3 a la entrada: La provisión de un servicio puede implicar, por ejemplo, lo siguiente:

- una actividad realizada sobre un producto tangible suministrado por el cliente (por ejemplo, reparación de un coche);
- una actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente (por ejemplo, la declaración de ingresos necesaria para preparar la devolución de los impuestos);
- la entrega de un producto intangible (por ejemplo, la entrega de información en el contexto de la transmisión de conocimiento);
- la creación de una ambientación para el cliente (por ejemplo, en hoteles y restaurantes).

Nota 4 a la entrada: Un servicio generalmente es experimentado por el cliente.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.7.7, modificado — La palabra “organización” se ha reemplazado por “proveedor de servicios” en dos lugares en la definición, y las palabras “servicios prestados por los” se han añadido delante de “bancos” en la Nota 2 a la entrada.]

3.2 cliente

persona u organización que podría recibir o que recibe un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella

EJEMPLO Consumidor, cliente, usuario final, minorista, receptor de un servicio de un proceso interno, beneficiario y comprador.

Nota 1 a la entrada: Un cliente puede ser interno o externo a la organización.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.2.4, modificado — En la definición, las palabras “producto o” se han eliminado delante de “un servicio”, y las palabras “producto o” se han eliminado delante de “servicio” en el Ejemplo.]

4 Fundamentos de la certificación de servicios

4.1 Generalidades

4.1.1 La certificación de servicios es una atestación de tercera parte de que se ha demostrado el cumplimiento de los requisitos especificados para un servicio y la provisión de ese servicio. Este es el resultado del proceso descrito en el apartado 4.2. La certificación de servicios se lleva a cabo por organismos de certificación que deberían ser conformes con la Norma ISO/IEC 17065.

4.1.2 La certificación de servicios pretende proporcionar confianza a los clientes, los reguladores, la industria y a otras partes interesadas de que la organización que proporciona el servicio ha cumplido los requisitos especificados del servicio. Los requisitos especificados para los servicios normalmente están contenidos en normas o en otros documentos normativos.

4.1.3 Los esquemas de certificación cubren una variedad de servicios, que pueden incluir elementos tangibles, elementos de procesos, elementos de competencia y elementos intelectuales.

4.1.4 Aunque los servicios normalmente se han considerado intangibles, la certificación de esos servicios no se limita a la evaluación de elementos intangibles. En algunas situaciones, los elementos tangibles de un servicio pueden apoyar la evidencia de la conformidad indicada por la evaluación de los procesos, los resultados, los recursos y los controles implicados.

4.1.5 La certificación de servicios puede facilitar el comercio, el acceso a los mercados, la competencia leal y la aceptación de servicios a niveles nacional, regional e internacional.

4.2 Enfoque funcional

4.2.1 Los esquemas de certificación para servicios deberían implementar el enfoque funcional según se describe en el Anexo A de la Norma ISO/IEC 17000:2004. En la Norma ISO/IEC 17065, el término “evaluación” es una combinación de “selección y determinación”. Las funciones son las siguientes:

- **selección**, que incluye actividades de planificación y preparación a fin de recopilar o generar toda la información y las entradas necesarias para la función de evaluación posterior;
- **determinación**, que puede incluir actividades de evaluación de la conformidad tales como pruebas, medición, inspección, evaluación de servicios y procesos y auditoría para proporcionar información sobre los requisitos para el servicio como entradas para las funciones de revisión y de atestación;
- **revisión**, que significa verificación de la conveniencia, adecuación y eficacia de las actividades de selección y evaluación, y de los resultados de dichas actividades, con respecto al cumplimiento de los requisitos especificados (véase el apartado 5.1 de la Norma ISO/IEC 17000:2004);
- **decisión** sobre la certificación;
- **atestación**, que significa emitir una declaración de conformidad, basada en una decisión posterior a la revisión, de que se ha demostrado que se cumplen los requisitos especificados (véase el apartado 5.2 de la Norma ISO/IEC 17000:2004);
- **vigilancia** (cuando lo especifique el esquema), que significa repetición sistemática de actividades de evaluación de la conformidad como base para mantener la validez de la declaración de conformidad (véase el apartado 6.1 de la Norma ISO/IEC 17000:2004).

NOTA 1 En la Norma ISO/IEC 17000 se proporciona información adicional sobre las funciones.

NOTA 2 En la Norma ISO/IEC 17065, la función de “atestación” está relacionada con el apartado sobre “documentación de la certificación” (véase el apartado 7.7 de la Norma ISO/IEC 17065:2012).

4.2.2 Siempre que se realiza la certificación de servicios, hay un esquema de certificación en vigor.

NOTA Véase el apartado 7.1.1 de la Norma ISO/IEC 17065:2012.

5 Desarrollo y gestión de los esquemas de certificación para servicios

5.1 Generalidades

Los esquemas de certificación de servicios pueden desarrollarse con diversos propósitos. Los esquemas pueden tener el propósito de ayudar a los clientes de un servicio a diferenciar entre proveedores de servicios y a tomar decisiones informadas. Otros propósitos pueden incluir esquemas establecidos por los reguladores para alcanzar resultados de salud, seguridad o ambientales.

5.2 Dueño del esquema

5.2.1 Pueden identificarse los siguientes tipos principales de dueños de los esquemas:

- a) organismos de certificación que desarrollan un esquema de certificación de servicios;
- b) organizaciones que no son organismos de certificación, como organismos reguladores, asociaciones de comercio u otras organizaciones que desarrollan un esquema de certificación de servicios en el que participan uno o más organismos de certificación.

Un grupo de organismos de certificación o de organizaciones, quizás en distintos países, puede establecer conjuntamente un esquema de certificación. En ese caso, se debería establecer una estructura de gestión de manera que el esquema pueda operar eficazmente.

NOTA La publicación de una norma de servicios o de una norma relacionada con un esquema de evaluación de la conformidad para un servicio por parte de un organismo de normalización nacional, regional o internacional o de una organización de desarrollo de normas (SDO, del inglés *standards development organization*) no le convierte en dueño del esquema. Esto no impide al organismo de normalización o al SDO ser dueño del esquema además de ser un organismo de normalización o un SDO.

5.2.2 El dueño del esquema debería:

- ser una entidad legal o parte de una entidad legal;

NOTA 1 Un dueño de un esquema gubernamental se considera una entidad legal sobre la base de su estatus gubernamental.

- ser capaz de asumir la plena responsabilidad de los objetivos, el contenido y la integridad del esquema;
- establecer acuerdos para proteger la confidencialidad de la información proporcionada por las partes implicadas en el esquema;
- valorar y gestionar los riesgos/las responsabilidades legales que se deriven de sus actividades;

NOTA 2 La valoración de los riesgos no implica un enfoque de gestión del riesgo de acuerdo con la Norma ISO 31000.

- comprender los supuestos, las influencias y las consecuencias que conlleva establecer, operar y mantener un esquema de forma continua;
- asegurarse de que el esquema se desarrolla por personas competentes tanto en aspectos técnicos como de la evaluación de la conformidad;
- documentar el contenido del esquema;
- tener las disposiciones adecuadas (por ejemplo, seguros o reservas) para cubrir las responsabilidades legales que se deriven de sus actividades, es decir, las disposiciones deberían ser adecuadas (por ejemplo, para el rango de las actividades y esquemas realizados y para las regiones geográficas en las cuales opera el esquema);
- tener la estabilidad financiera y los recursos requeridos para cumplir su rol en la operación del esquema;
- establecer una estructura para la gestión del esquema;
- mantener el esquema y proporcionar orientación cuando se requiera.

5.3 Compromiso de las partes interesadas

5.3.1 Al desarrollar un esquema, el dueño del esquema debería entender claramente los objetivos del esquema y los supuestos que sustentan la necesidad y la aceptación del esquema. Para facilitar esta labor, el dueño del esquema debería identificar a las partes interesadas y buscar sus opiniones y participación en el desarrollo del esquema.

5.3.2 Antes de desarrollar el contenido específico del esquema, se deberían acordar los principios fundamentales del esquema entre las partes interesadas. Tales principios pueden incluir:

- confirmación de la propiedad;
- confirmación de los mecanismos de gobierno y de toma de decisiones que pueden o no prever la implicación directa de las partes interesadas;
- confirmación del negocio subyacente y el modelo de financiación;
- proporcionar una base para el seguimiento y la revisión periódica del esquema.

5.3.3 Una vez desarrollado, el dueño del esquema debería asegurarse de que la información sobre el esquema se encuentre a disposición del público bajo petición con el fin de asegurar la transparencia, la comprensión y la aceptación. El dueño del esquema debería asegurarse de que el esquema se revisa con regularidad, incluyendo la confirmación del cumplimiento de sus objetivos, de acuerdo con un proceso que incluye a las partes interesadas.

5.4 Gestión del esquema

5.4.1 Documentación del esquema

El dueño del esquema debería crear, controlar y mantener la documentación adecuada para la operación, el mantenimiento y la mejora del esquema. La documentación debería especificar las reglas y los procedimientos operativos del esquema, y en particular, las responsabilidades para la gobernanza del esquema.

5.4.2 Presentación de informes al dueño del esquema

Cuando se requiera la presentación de informes al dueño del esquema, se deberían definir el contenido y la frecuencia de tales informes. Estos informes pueden tener como fin la mejora del esquema, el control y el seguimiento del grado de conformidad obtenido por los proveedores del servicio.

5.4.3 Subcontratación de la operación del esquema

Si el dueño del esquema subcontrata total o parcialmente la operación del esquema a otra de las partes, debería existir un contrato legalmente vinculante que defina los deberes y las responsabilidades de ambas partes. El dueño de un esquema gubernamental puede subcontratar la operación del esquema a través de disposiciones reglamentarias.

5.4.4 Marketing

El esquema debería definir las políticas y los procedimientos relacionados con el marketing, que incluyan el grado en el que los organismos de certificación y los proveedores del servicio pueden hacer referencia al esquema.