

NORMA
INTERNACIONAL

ISO/IEC
17021

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Segunda edición
2011-02-01

**Evaluación de la conformidad —
Requisitos para los organismos que
realizan la auditoría y la certificación de
sistemas de gestión**

*Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and
certification of management systems*

*Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes
procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management*

ISO/IEC 17021:2011

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/488edcb8-6700-4347-b75e-a93495f8cfaf/iso-iec-17021-2011>

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



Número de referencia
ISO/IEC 17021:2011
(traducción oficial)

© ISO 2011

PDF – Exoneración de responsabilidad

Este fichero PDF puede contener fuentes incrustadas. De acuerdo con las condiciones de licencia de Adobe, este fichero puede imprimirse o visualizarse, pero no se debe editar a menos que el equipo informático empleado para ello tenga instaladas dichas fuentes con su licencia correspondiente. Al descargar este fichero, las partes implicadas aceptan la responsabilidad de no infringir las condiciones de licencia de Adobe. La Secretaría Central de ISO rechaza cualquier responsabilidad sobre esta cuestión.

Adobe es una marca registrada de Adobe Systems Incorporated.

Los detalles relativos al software utilizado para crear este fichero PDF están disponibles en la sección *Información general* relativa al mismo. Los parámetros de creación del PDF se han optimizado para la impresión. Se han adoptado todas las medidas para garantizar que el fichero es apropiado para su uso por los organismos miembros de ISO. En el improbable caso de que se encuentre un problema al respecto, sírvase comunicarlo a la Secretaría Central en la dirección indicada a continuación.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO/IEC 17021:2011](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/488edcb8-6700-4347-b75e-a93495f8cfaf/iso-iec-17021-2011)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/488edcb8-6700-4347-b75e-a93495f8cfaf/iso-iec-17021-2011>



DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO 2011

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	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 Principios	3
4.1 Generalidades.....	3
4.2 Imparcialidad	3
4.3 Competencia	4
4.4 Responsabilidad.....	4
4.5 Transparencia	4
4.6 Confidencialidad.....	4
4.7 Receptividad y respuesta oportuna a las quejas	5
5 Requisitos generales	5
5.1 Aspectos legales y contractuales.....	5
5.2 Gestión de la imparcialidad.....	5
5.3 Responsabilidad legal y financiamiento	7
6 Requisitos relativos a la estructura.....	7
6.1 Estructura de la organización y alta dirección.....	7
6.2 Comité para la preservación de la imparcialidad	8
7 Requisitos relativos a los recursos	8
7.1 Competencia de la dirección y del personal	8
7.2 Personal que interviene en las actividades de certificación	10
7.3 Empleo de auditores externos y expertos técnicos externos individuales	11
7.4 Registros relativos al personal.....	11
7.5 Contratación externa.....	11
8 Requisitos relativos a la información.....	12
8.1 Información accesible al público.....	12
8.2 Documentos de certificación	12
8.3 Lista de clientes certificados	13
8.4 Referencia a la certificación y utilización de marcas	13
8.5 Confidencialidad.....	14
8.6 Intercambio de información entre el organismo de certificación y sus clientes.....	14
9 Requisitos relativos a los procesos	15
9.1 Requisitos generales	15
9.2 Auditoría inicial y certificación	24
9.3 Actividades de vigilancia.....	26
9.4 Renovación de la certificación.....	28
9.5 Auditorías especiales.....	28
9.6 Suspender, retirar o reducir el alcance de la certificación	29
9.7 Apelaciones	29
9.8 Quejas	30
9.9 Registros relativos a solicitantes y clientes.....	31
10 Requisitos relativos al sistema de gestión de los organismos de certificación	32
10.1 Opciones	32

10.2	Opción 1: Requisitos del sistema de gestión de acuerdo con la Norma ISO 9001	32
10.3	Opción 2: Requisitos generales de sistemas de gestión	32
Anexo A	(normativo) Conocimientos y habilidades requeridos	36
Anexo B	(informativo) Métodos posibles de evaluación	37
Anexo C	(informativo) Ejemplo de un diagrama del proceso para determinar y mantener las competencias	39
Anexo D	(informativo) Comportamientos personales deseados	41
Anexo E	(informativo) Auditoría de tercera parte y proceso de certificación	42
Anexo F	(informativo) Elementos a considerar para el programa, alcance o plan de auditoría	44
Bibliografía	46

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO/IEC 17021:2011](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/488edcb8-6700-4347-b75e-a93495f8cfaf/iso-iec-17021-2011)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/488edcb8-6700-4347-b75e-a93495f8cfaf/iso-iec-17021-2011>

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 17021 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 17021:2006) que ha sido revisada para ampliar el objeto y campo de aplicación. La primera edición se conserva provisionalmente por un periodo de un año hasta la revisión sistemática de esta segunda edición.

Esta Norma Internacional también se ha publicado en una versión no oficial, con marcas que indican los cambios con respecto a la edición previa.

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, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, España, Estados Unidos de América, México, Perú, República Dominicana y Uruguay.

Igualmente, en el citado Grupo de Trabajo participan representantes de COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas), INLAC (Instituto Latinoamericano de Aseguramiento de la Calidad) e IAAC (Cooperación Interamericana de Acreditación).

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.

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO/IEC 17021:2011](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/488edcb8-6700-4347-b75e-a93495f8cfaf/iso-iec-17021-2011)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/488edcb8-6700-4347-b75e-a93495f8cfaf/iso-iec-17021-2011>

Introducción

La certificación de un sistema de gestión, tal como un sistema de gestión de la calidad o el de gestión ambiental de una organización, es una de las formas de asegurar que la organización ha implementado un sistema para la gestión de los aspectos pertinentes de sus actividades, en línea con su política.

Esta Norma Internacional especifica requisitos para los organismos de certificación. El cumplimiento de estos requisitos tiene por finalidad asegurar que los organismos de certificación realizan la certificación de los sistemas de gestión de manera competente, coherente e imparcial, facilitando así el reconocimiento de dichos organismos y la aceptación de sus certificaciones en el plano nacional e internacional. Esta Norma Internacional sirve como base para facilitar el reconocimiento de la certificación de los sistemas de gestión para conveniencia del comercio internacional.

La certificación de un sistema de gestión proporciona una demostración independiente de que el sistema de gestión de la organización:

- a) es conforme con los requisitos especificados,
- b) es capaz de lograr coherentemente su política y objetivos especificados, y
- c) está implementado de manera eficaz.

La evaluación de la conformidad, como es el caso de la certificación de un sistema de gestión, aporta así valor a la organización, sus clientes y partes interesadas.

El capítulo 4 de esta Norma Internacional describe los principios en los cuales se basa una certificación creíble. Estos principios ayudan al lector a comprender la naturaleza esencial de la certificación y son una introducción necesaria para los capítulos 5 a 10. Estos principios refuerzan todos los requisitos de esta Norma Internacional, pero dichos principios no son auditables por sí mismos. El capítulo 10 describe dos caminos alternativos para apoyar y demostrar que el organismo de certificación satisface de manera sistemática los requisitos de la presente Norma Internacional, por medio de la aplicación de un sistema de gestión.

Esta Norma Internacional está destinada a ser utilizada por los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión. Establece requisitos genéricos aplicables para aquellos organismos de certificación, que realizan la auditoría y certificación en el campo de los sistemas de gestión de la calidad, de gestión ambiental y de otro tipo. Estos organismos se denominan "organismos de certificación". Esta denominación no debería ser un obstáculo para que organismos que se denominan de otra forma, que se ocupan de las actividades cubiertas por el alcance de este documento, utilicen esta Norma Internacional.

Las actividades de certificación involucran la auditoría del sistema de gestión de una organización. La manera de atestar la conformidad del sistema de gestión de una organización con una norma específica de sistemas de gestión u otros requisitos normativos, presenta generalmente la forma de un documento de certificación o un certificado.

La publicación de esta Norma Internacional contiene el texto de la Norma ISO/IEC 17021:2006, incluyendo modificaciones para eliminar las referencias pertinentes a la Norma ISO 19011, así como un nuevo texto con los requisitos específicos para las auditorías de certificación de tercera parte y la gestión de las competencias del personal involucrado en la certificación.

Se han identificado necesidades de mercado específicas, como resultado de la falta de requisitos específicos y reconocidos para los auditores de tercera parte de sistemas de gestión, tales como los sistemas de gestión de la calidad, de gestión ambiental o de gestión de la inocuidad de los alimentos. Las partes interesadas clave, incluidas las partes interesadas de la industria, han identificado como un punto débil la falta de requisitos para la competencia de los auditores y la manera en que se gestionan y emplean estos auditores.

ISO/IEC 17021:2011 (traducción oficial)

Esta Norma Internacional proporciona un conjunto de requisitos para la auditoría de los sistemas de gestión a un nivel genérico con el fin de proporcionar una determinación fiable de la conformidad con los requisitos aplicables a la certificación, efectuada por un equipo auditor competente, con los recursos adecuados, siguiendo un proceso coherente y comunicando los resultados de manera metódica.

Esta Norma Internacional es aplicable a la auditoría y a la certificación de todo tipo de sistemas de gestión. Se reconoce que ciertos requisitos, particularmente aquellos referidos a las competencias de los auditores, se pueden complementar con criterios adicionales para alcanzar las expectativas de las partes interesadas.

En esta Norma Internacional el término “debe” indica un requisito, y el término “debería” indica una recomendación.

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO/IEC 17021:2011](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/488edcb8-6700-4347-b75e-a93495f8cfaf/iso-iec-17021-2011)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/488edcb8-6700-4347-b75e-a93495f8cfaf/iso-iec-17021-2011>

Evaluación de la conformidad — Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión

1 Objeto y campo de aplicación

Esta Norma Internacional contiene principios y requisitos relativos a la competencia, coherencia e imparcialidad de la auditoría y la certificación de sistemas de gestión de todo tipo (por ejemplo, sistemas de gestión de la calidad o sistemas de gestión ambiental) y relativos a los organismos que proporcionan estas actividades. Los organismos de certificación que trabajan de acuerdo con esta Norma Internacional no necesitan ofrecer todos los tipos de certificación de sistemas de gestión.

La certificación de sistemas de gestión (denominada “certificación” en esta Norma Internacional) es una actividad de evaluación de la conformidad de tercera parte (véase el apartado 5.5 de la Norma ISO/IEC 17000:2004). Los organismos que realizan esta actividad son, por lo tanto, organismos de evaluación de la conformidad de tercera parte (denominados “organismos de certificación” en esta Norma Internacional).

NOTA 1 La certificación de un sistema de gestión a veces también se denomina “registro”, y a los organismos de certificación a veces se les denomina “registradores”.

NOTA 2 Un organismo de certificación puede ser gubernamental o no gubernamental (con o sin autoridad de reglamentación).

NOTA 3 La presente Norma Internacional puede utilizarse como documento de referencia para la acreditación, la evaluación por pares u otros procesos de auditoría.

2 Referencias normativas

Los documentos que a continuación se indican son indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha, se aplica la última edición del documento indicado (incluyendo cualquier modificación).

ISO 9000:2005, *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*.

ISO/IEC 17000:2004, *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 las Normas ISO 9000 e ISO/IEC 17000 además de los siguientes:

3.1

cliente certificado

organización cuyo sistema de gestión ha sido certificado

3.2

imparcialidad

presencia real y percibida de objetividad

NOTA 1 Objetividad significa que no existen conflictos de intereses o que éstos son resueltos sin que afecten de forma adversa a las actividades subsiguientes del organismo de certificación.

NOTA 2 Otros términos que sirven para transmitir el elemento de la imparcialidad son: objetividad, independencia, ausencia de conflictos de intereses, ausencia de sesgos, carencia de prejuicios, neutralidad, honradez, actitud abierta, ecuanimidad, actitud desinteresada, equilibrio.

3.3

consultoría de sistemas de gestión

participación en el diseño, la implementación o el mantenimiento de un sistema de gestión

EJEMPLOS

- a) preparar o elaborar manuales o procedimientos, y
- b) asesorar, dar instrucciones o soluciones específicas para el desarrollo e implementación de un sistema de gestión.

NOTA Organizar cursos de formación y participar como instructor no se considera consultoría siempre que, cuando estos cursos se refieran a sistemas de gestión o auditorías, se limiten a proporcionar información general que esté disponible públicamente; es decir, que es conveniente que el instructor no proporcione soluciones específicas a una empresa.

3.4

auditoría de certificación de tercera parte

auditoría realizada por una organización auditora independiente del cliente y del usuario, con el fin de certificar el sistema de gestión de un cliente

NOTA 1 En las definiciones que se indican a continuación, el término "auditoría" se utiliza con fines de simplificación para referirse a la auditoría de certificación de tercera parte.

NOTA 2 Las auditorías de certificación de tercera parte incluyen las auditorías inicial, de seguimiento, de renovación de la certificación y también pueden incluir auditorías especiales.

NOTA 3 Las auditorías de certificación de tercera parte las efectúan, generalmente, los equipos auditores de aquellos organismos que proporcionan la certificación de conformidad con los requisitos de las normas de sistemas de gestión.

NOTA 4 Cuando dos o más organizaciones auditoras colaboran en la auditoría de un mismo cliente, ésta se denomina "auditoría conjunta".

NOTA 5 Cuando un cliente es auditado con respecto a los requisitos de dos o más normas de sistemas de gestión a la vez, la auditoría se denomina "auditoría combinada".

NOTA 6 Cuando un cliente haya integrado la aplicación de los requisitos de dos o más normas de sistemas de gestión en un único sistema de gestión y es auditado con respecto a más de una norma, la auditoría se denomina "auditoría integrada".

3.5

cliente

organización cuyo sistema de gestión se audita con fines de certificación

3.6

auditor

persona que lleva a cabo una auditoría

3.7

competencia

aptitud para aplicar conocimientos y habilidades para lograr los resultados previstos

3.8

guía

persona designada por el cliente para asistir al equipo auditor

3.9**observador**

persona que acompaña al equipo auditor, pero que no audita

3.10**área técnica**

área caracterizada por los elementos comunes de los procesos que se refieren a un tipo específico de sistema de gestión

4 Principios**4.1 Generalidades**

4.1.1 Estos principios sirven de base para el desempeño específico y los requisitos descritos más adelante en la presente Norma Internacional. Esta Norma Internacional no fija requisitos específicos para todas las situaciones posibles. Es conveniente considerar estos principios como recomendaciones para tomar decisiones ante situaciones imprevistas. Los principios no son requisitos.

4.1.2 La certificación tiene por objetivo general dar confianza a todas las partes de que un sistema de gestión cumple los requisitos especificados. El valor de la certificación reside en el grado de confianza y fe pública que se logra con una evaluación imparcial y competente por una tercera parte. Las partes que tienen un interés en la certificación son las siguientes, si bien no se limitan sólo a éstas:

- a) los clientes de los organismos de certificación;
- b) los clientes de las organizaciones cuyos sistemas de gestión están certificados;
- c) las autoridades gubernamentales;
- d) las organizaciones no gubernamentales;
- e) los consumidores y otros miembros del público en general.

4.1.3 Los principios para inspirar confianza incluyen:

- la imparcialidad;
- la competencia;
- la responsabilidad;
- la transparencia;
- la confidencialidad; y
- la receptividad y respuesta oportuna a las quejas.

4.2 Imparcialidad

4.2.1 Ser imparcial, y ser percibido como imparcial, es necesario para que un organismo de certificación proporcione una certificación que inspire confianza.

4.2.2 Se reconoce que la fuente de ingresos de un organismo de certificación proviene de su cliente que paga por la certificación, y ello constituye una amenaza potencial a la imparcialidad.

4.2.3 Con el fin de inspirar confianza y mantenerla, es esencial que las decisiones de un organismo de certificación estén basadas en evidencias objetivas de conformidad (o de no conformidad) obtenidas por él, y que sus decisiones no estén influidas por otros intereses u otras partes.

4.2.4 Las amenazas a la imparcialidad incluyen las siguientes:

- a) Los intereses personales: surgen cuando una persona o un organismo actúa en su propio interés. Tener intereses financieros personales es una amenaza susceptible de comprometer la imparcialidad de una certificación.
- b) La autorrevisión: surgen cuando una persona o un organismo revisa el trabajo hecho por él mismo. La auditoría de los sistemas de gestión de un cliente al cual el organismo de certificación ha proporcionado servicios de consultoría relativos a sistemas de gestión constituye una amenaza de este tipo.
- c) La familiaridad (o confianza): surgen cuando una persona o un organismo tiene una relación de excesiva familiaridad o confianza con otra persona y por eso no busca evidencias de auditoría.
- d) La intimidación: surgen cuando una persona o un organismo tiene la percepción de sufrir coacción abierta o encubiertamente, por ejemplo, la amenaza de ser reemplazado, o ser denunciado a un supervisor.

4.3 Competencia

La competencia del personal, apoyada por el sistema de gestión del organismo de certificación, es necesaria para que el organismo de certificación proporcione una certificación que dé confianza.

4.4 Responsabilidad

4.4.1 La organización cliente, y no el organismo de certificación, es responsable de la conformidad con los requisitos de la certificación.

4.4.2 El organismo de certificación es responsable de evaluar suficiente evidencia objetiva para fundamentar su decisión sobre la certificación. Basado en las conclusiones de la auditoría, toma una decisión para otorgar la certificación si hay suficiente evidencia de la conformidad, o para no otorgarla si no hay suficiente evidencia de la conformidad.

NOTA Toda auditoría se basa en un muestreo dentro del sistema de gestión de una organización y, por ello, no es una garantía de la conformidad al 100 % con los requisitos.

4.5 Transparencia

4.5.1 El organismo de certificación necesita proporcionar acceso público, o revelar la información apropiada y oportuna sobre sus procesos de auditoría y certificación, y sobre el estado de la certificación (es decir, si se otorga, se amplía, se mantiene, se renueva, se suspende, se reduce el alcance, o se retira la certificación) de cualquier organización, con el fin de inspirar confianza en la integridad y la credibilidad de la certificación. La transparencia es un principio de acceso a, o revelación de, la información apropiada.

4.5.2 Para lograr o mantener la confianza en la certificación, un organismo de certificación debería proporcionar el apropiado acceso a, o revelar a partes interesadas específicas, información no confidencial sobre las conclusiones de auditorías específicas (por ejemplo, auditorías en respuesta a quejas).

4.6 Confidencialidad

Con el fin de obtener acceso privilegiado a la información, necesaria para que el organismo de certificación evalúe adecuadamente la conformidad con los requisitos para la certificación, es esencial que el organismo de certificación mantenga la confidencialidad de toda la información privada relativa al cliente.

4.7 Receptividad y respuesta oportuna a las quejas

Las partes que confían en la certificación esperan que las quejas sean investigadas y, si son válidas, deberían confiar en que serán tratadas adecuadamente y que se hará un esfuerzo razonable para resolverlas. La receptividad y respuesta oportuna y eficaz a las quejas, es un medio importante para proteger al organismo de certificación, sus clientes y a otros usuarios contra los errores, omisiones o comportamientos no razonables. La confianza en las actividades de certificación está salvaguardada cuando las quejas se tratan apropiadamente.

NOTA Es necesario un equilibrio apropiado entre los principios de transparencia y confidencialidad, incluyendo la receptividad y respuesta oportuna a las quejas, con el fin de demostrar integridad y credibilidad a todos los usuarios de la certificación.

5 Requisitos generales

5.1 Aspectos legales y contractuales

5.1.1 Responsabilidad legal

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.

5.1.2 Acuerdo de certificación

El organismo de certificación debe tener un acuerdo legalmente ejecutable para proporcionar actividades de certificación a su cliente. Además, cuando existan varias oficinas de un organismo de certificación o varias sedes de un cliente, el organismo de certificación debe asegurarse de que exista un acuerdo legalmente ejecutable, entre el organismo de certificación que otorga la certificación y emite un certificado, y todas las sedes cubiertas por el alcance de la certificación.

5.1.3 Responsabilidad por las decisiones de certificación

El organismo de certificación debe ser responsable de, y conservar la autoridad de sus decisiones concernientes a la certificación, incluyendo las de otorgar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender y retirar la certificación.

5.2 Gestión de la imparcialidad

5.2.1 La alta dirección del organismo de certificación debe ejercer sus actividades de certificación de sistemas de gestión con total imparcialidad. El organismo de certificación debe tener una declaración, accesible al público, por la cual reconoce la importancia de la imparcialidad en la realización de sus actividades de certificación de sistemas de gestión, gestiona los conflictos de interés y asegura la objetividad de sus actividades de certificación de sistemas de gestión.

5.2.2 El organismo de certificación debe identificar, analizar y documentar los posibles conflictos de intereses que surjan de otorgar la certificación, incluyendo cualquier conflicto proveniente de sus relaciones. Tener relaciones no implica necesariamente un conflicto de intereses para el organismo de certificación. Sin embargo, si una relación supone una amenaza a la imparcialidad, el organismo de certificación debe documentar y ser capaz de demostrar cómo elimina o minimiza dichas amenazas. Esta información debe estar disponible para el comité especificado en el apartado 6.2. La demostración debe cubrir todas las fuentes potenciales de conflicto de intereses identificadas, bien surjan del organismo de certificación o de las actividades de otras personas, organismos u organizaciones.

NOTA Una relación que amenace la imparcialidad del organismo de certificación puede basarse en factores tales como la propiedad, la estructura directiva, la gestión, el personal, los recursos compartidos, la situación financiera, los contratos, la comercialización y el pago de una comisión sobre las ventas u otro incentivo concerniente a nuevos clientes, etc.

5.2.3 Cuando una relación represente una amenaza inaceptable a la imparcialidad, (tal como una filial que es propiedad exclusiva del organismo de certificación, que solicita la certificación a su casa matriz), no se debe proporcionar la certificación.

NOTA Véase la Nota del apartado 5.2.2.

5.2.4 Un organismo de certificación no debe certificar las actividades de certificación de sistemas de gestión de otro organismo de certificación.

NOTA Véase la Nota del apartado 5.2.2.

5.2.5 El organismo de certificación y cualquier parte de la misma entidad legal no debe ofrecer ni proporcionar consultoría en materia de sistemas de gestión. Esto también aplica a aquella parte del gobierno identificada como organismo de certificación.

5.2.6 El organismo de certificación y cualquier parte de la misma entidad legal no debe ofrecer ni proporcionar auditorías internas a sus clientes certificados. El organismo de certificación no debe certificar un sistema de gestión al cual ha proporcionado auditorías internas hasta dos años después de la finalización de las auditorías internas. Esto también aplica a aquella parte del gobierno identificada como el organismo de certificación.

NOTA Véase la Nota del apartado 5.2.2.

5.2.7 El organismo de certificación no debe certificar el sistema de gestión de un cliente que haya recibido una consultoría en materia de sistemas de gestión o auditorías internas cuando la relación entre la organización consultora y el organismo de certificación represente una amenaza inaceptable a la imparcialidad del organismo de certificación.

NOTA 1 Una de las maneras de reducir la amenaza a la imparcialidad hasta un nivel aceptable consiste en dejar pasar un periodo mínimo de dos años, después de finalizada la consultoría del sistema de gestión.

[ISO/IEC 17021:2011](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/488edcb8-6700-4347-b75e-a93495f8cfaf/iso-iec-17021-2011)

NOTA 2 Véase la Nota del apartado 5.2.2. standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/488edcb8-6700-4347-b75e-a93495f8cfaf/iso-iec-17021-2011

5.2.8 El organismo de certificación no debe contratar externamente las auditorías a una organización consultora en materia de sistemas de gestión, ya que ello constituye una amenaza inaceptable a la imparcialidad del organismo de certificación (véase el apartado 7.5). Esto no aplica a las personas que se contratan como auditores, a las que se aplica el apartado 7.3.

5.2.9 Las actividades del organismo de certificación no se deben comercializar u ofertar como que están vinculadas con las actividades de un organismo consultor en materia de sistemas de gestión. El organismo de certificación debe actuar para corregir las declaraciones inapropiadas de una organización consultora, que indique o sugiera que la certificación sería más simple, fácil, rápida o menos onerosa si se recurriera al organismo de certificación. Un organismo de certificación no debe declarar o sugerir que la certificación sería más simple, fácil, rápida o menos onerosa si se recurriera a una determinada organización consultora.

5.2.10 Para asegurarse de que no hay conflicto de intereses, el organismo de certificación no debe emplear personal que haya realizado una actividad de consultoría al sistema de gestión, incluidas las personas que actúan a nivel directivo, para participar en una auditoría o en actividades de certificación, si han tomado parte en actividades de consultoría de sistemas de gestión para el cliente en cuestión en los dos años posteriores a la finalización de dicha consultoría.

5.2.11 El organismo de certificación debe tomar medidas para responder a cualquier amenaza a su imparcialidad que provenga de las acciones de otras personas, organismos u organizaciones.

5.2.12 El personal del organismo de certificación, ya sea interno o externo, o los comités, que puedan influir en las actividades de certificación, deben actuar de manera imparcial y no deben permitir que las presiones comerciales, financieras u otras comprometan su imparcialidad.

5.2.13 Los organismos de certificación deben solicitar a su personal, tanto interno como externo, que le revele cualquier situación de la que tengan conocimiento, que se pudiera presentar a dichas personas o al organismo de certificación como un conflicto de intereses. Los organismos de certificación deben utilizar dicha información como datos de entrada para identificar las amenazas a la imparcialidad que resultan de las actividades de dicho personal o de las organizaciones que los emplean, y no deben recurrir a dicho personal, ya sea interno o externo, salvo que puedan probar que no hay conflicto de intereses.

5.3 Responsabilidad legal y financiamiento

5.3.1 El organismo de certificación debe poder demostrar que ha evaluado los riesgos resultantes de sus actividades de certificación y que ha tomado provisiones adecuadas (por ejemplo, un seguro o reservas) para cubrir las responsabilidades legales resultantes de sus operaciones en cada uno de sus campos de actividad y áreas geográficas en las que trabaja.

5.3.2 El organismo de certificación debe evaluar sus finanzas y sus fuentes de ingresos y debe demostrar al comité especificado en el apartado 6.2 que las presiones comerciales, financieras u otras no comprometen su imparcialidad, tanto inicialmente como continuamente.

6 Requisitos relativos a la estructura

6.1 Estructura de la organización y alta dirección

6.1.1 El organismo de certificación debe documentar la estructura de su organización, mostrando los deberes, las responsabilidades y la autoridad de la dirección y demás personal de certificación y de cualquier comité. Cuando el organismo de certificación es una parte definida de una entidad legal, la estructura debe incluir la autoridad jerárquica y la relación con las otras partes de la misma entidad legal.

6.1.2 El organismo de certificación debe identificar a la alta dirección (comité directivo, grupo de personas o persona) quien tiene la autoridad y responsabilidad total por cada uno de los puntos siguientes:

- a) el desarrollo de políticas relativas al funcionamiento del organismo;
- b) la supervisión de la implementación de las políticas y los procedimientos;
- c) la supervisión de las finanzas del organismo;
- d) el desarrollo de servicios y esquemas de certificación de sistemas de gestión;
- e) la realización de auditorías y certificación, y la receptividad y respuesta oportuna a las quejas;
- f) las decisiones relativas a la certificación;
- g) la delegación de autoridad en comités o personas, según el caso, para llevar a cabo en su nombre actividades definidas;
- h) los acuerdos contractuales;
- i) la provisión de recursos apropiados para las actividades de certificación.

6.1.3 El organismo de certificación debe tener reglas formales para la designación, los términos de referencia y el funcionamiento de todos los comités involucrados en las actividades de certificación.