

NORMA
INTERNACIONAL

ISO/IEC
17021-3

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Primera edición
2017-03

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

Parte 3:
**Requisitos de competencia para la
auditoría y la certificación de sistemas
de gestión de la calidad**

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1954f9c2-57be-4f26-b464-39093b503a40/iso-iec-17021-3-2017>

*Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems —
Part 3: Competence requirements for auditing and certification of quality management systems*

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

Partie 3: Exigences de compétence pour l'audit et la certification des systèmes de management de la qualité

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 17021-3:2017
(traducción oficial)

© ISO 2017

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO/IEC 17021-3:2017](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1954f9c2-57be-4f26-b464-39093b503a40/iso-iec-17021-3-2017)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1954f9c2-57be-4f26-b464-39093b503a40/iso-iec-17021-3-2017>



DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO/IEC 2017. Publicado en Suiza

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, 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	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 genéricos de competencia	2
5 Requisitos de competencia para los auditores y equipos de auditoría del SGC	2
5.1 Generalidades.....	2
5.2 Conceptos fundamentales y principios de la gestión de la calidad	2
5.3 Contexto de la organización	2
5.4 Productos, servicios, procesos y organización del cliente	3
6 Requisitos de competencia para otro personal	3
6.1 Generalidades.....	3
6.2 Competencia del personal que revisa los informes de auditoría y toma las decisiones de certificación.....	3
Anexo A (informativo) Conocimiento para la auditoría y la certificación del SGC	4
Bibliografía	5

iTeH STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1954f9c2-57be-4f26-b464-39093b503a40/iso-iec-17021-3-2017>

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, ISO e IEC desarrollan documentos conjuntos ISO/IEC bajo la gestión del Comité de ISO para la evaluación de la conformidad (ISO/CASCO).

En la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC se describen los procedimientos utilizados para desarrollar este documento y 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 se redactó de acuerdo a 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 e IEC no asumen la responsabilidad por la identificación de cualquiera o todos los derechos de patente. Los detalles sobre cualquier derecho de patente identificado durante el desarrollo de este documento se indican en la introducción y/o en la lista ISO de declaraciones de patente recibidas (véase www.iso.org/patents).

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

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

Este documento ha sido elaborado por el Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestión de la calidad*, Subcomité SC 3, *Tecnologías de apoyo*, y 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.

La primera edición de la Norma ISO/IEC 17021-3 anula y sustituye a la Especificación Técnica ISO/IEC TS 17021-3:2013, que ha sido revisada técnicamente.

Se han realizado los siguientes cambios importantes en comparación con la Norma ISO/IEC TS 17021-3:2013:

- incorporación de nuevos requisitos de la Norma ISO 9001:2015 que requiere competencia adicional para auditar;
- ampliación de los conceptos fundamentales y principios de gestión de la calidad y sus aplicaciones;
- inclusión del conocimiento del rol del liderazgo en una organización en relación con su sistema de gestión de la calidad;
- inclusión del conocimiento de la aplicación del pensamiento basado en riesgos, incluyendo la determinación de riesgos y oportunidades;
- inclusión de los criterios de competencia por el auditor para entender el contexto de la organización;

En la página web de ISO se puede encontrar un listado de todas las partes de la serie de Normas ISO/IEC 17021.

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, 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 17021-3:2017](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1954f9c2-57be-4f26-b464-39093b503a40/iso-iec-17021-3-2017)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1954f9c2-57be-4f26-b464-39093b503a40/iso-iec-17021-3-2017>

Introducción

Este documento complementa a la Norma ISO/IEC 17021-1. En particular, aclara los requisitos de competencia del personal involucrado en el proceso de certificación establecido en el Capítulo 7 y en el Anexo A de la Norma ISO/IEC 17021-1:2015.

Los organismos de certificación son responsables ante las partes interesadas, incluidos sus clientes y los clientes de las organizaciones cuyos sistemas de gestión están certificados, de asegurarse de que solo aquellos auditores que demuestren tener la competencia pertinente estén autorizados a realizar auditorías de sistema de gestión de la calidad (SGC).

Se pretende que todo el personal involucrado en las funciones de certificación posea la competencia genérica descrita en la Norma ISO/IEC 17021-1, así como los conocimientos específicos de SGC descritos en este documento.

Los organismos de certificación tendrán que identificar la competencia específica del equipo auditor necesaria para el alcance de cada auditoría de SGC. La selección de un equipo auditor de SGC dependerá de varios factores, tales como el área técnica y los procesos específicos del cliente.

En este documento, se usan las siguientes formas verbales:

- "debe" indica un requisito;
- "debería" indica una recomendación;
- "puede" indica un permiso, una posibilidad o una capacidad.

Se pueden encontrar más detalles en la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC.

ISO/IEC 17021-3:2017
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/19549c2-57be-4f26-b464-39093b503a40/iso-iec-17021-3-2017>

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

Parte 3:

Requisitos de competencia para la auditoría y la certificación de sistemas de gestión de la calidad

1 Objeto y campo de aplicación

Este documento especifica requisitos de competencia adicionales para el personal involucrado en el proceso de auditoría y certificación para Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) y complementa los requisitos existentes de la Norma ISO/IEC 17021-1.

NOTA Este documento es aplicable a la auditoría y la certificación de un SGC basado en la Norma ISO 9001. También puede utilizarse para otras aplicaciones de los SGC.

(standards.iteh.ai)

2 Referencias normativas

ISO/IEC 17021-3:2017

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 9000, *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*

ISO/IEC 17021-1:2015, *Evaluación de la conformidad — Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión — Parte 1: Requisitos*

3 Términos y definiciones

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en las Normas ISO/IEC 17021-1 e ISO 9000.

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

- Plataforma de navegación en línea de ISO: disponible en <http://www.iso.org/obp>
- Electropedia de IEC: disponible en <http://www.electropedia.org/>

4 Requisitos genéricos de competencia

El organismo de certificación debe definir los requisitos de competencia para cada función de certificación como se indica en la Tabla A.1 de la Norma ISO/IEC 17021-1:2015. Al definir estos requisitos de competencia, el organismo de certificación debe tener en cuenta todos los requisitos especificados en la Norma ISO/IEC 17021-1, así como aquellos especificados en los Capítulos 5 y 6 de este documento que sean pertinentes para las áreas técnicas del SGC (véase la Norma ISO/IEC 17021-1:2015, 7.1.2), tal y como son definidas por el organismo de certificación.

NOTA El Anexo A proporciona un resumen del conocimiento requerido para la auditoría y la certificación del SGC.

5 Requisitos de competencia para los auditores y equipos de auditoría del SGC

5.1 Generalidades

Un equipo auditor debe estar compuesto por auditores (y expertos técnicos, si fuera necesario) que tengan la competencia colectiva para llevar a cabo la auditoría. Ésta debe incluir la competencia genérica descrita en la Norma ISO/IEC 17021-1 y el conocimiento relativo a los SGC descrito en los apartados de 5.2 a 5.4.

NOTA No es necesario que cada miembro del equipo auditor tenga la misma competencia, sin embargo, la competencia colectiva del equipo auditor tiene que ser suficiente para lograr los objetivos de la auditoría.

5.2 Conceptos fundamentales y principios de la gestión de la calidad

Cada auditor de SGC debe tener conocimientos de:

- a) los conceptos fundamentales y los principios de gestión de la calidad y su aplicación;
- b) los términos y las definiciones relativos a la gestión de la calidad;
- c) el enfoque a procesos, incluido el seguimiento y la medición relacionados;
- d) el rol del liderazgo en una organización y su impacto sobre el SGC;
- e) la aplicación del pensamiento basado en riesgos incluyendo la determinación de los riesgos y las oportunidades;
- f) la aplicación del ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar);
- g) las estructuras y las interrelaciones de la información documentada específica de gestión de la calidad;
- h) las herramientas, los métodos, las técnicas relacionados con la gestión de la calidad y su aplicación.

5.3 Contexto de la organización

El equipo auditor debe tener conocimientos del sector del negocio para determinar si una organización ha determinado apropiadamente:

- a) las cuestiones internas y externas, pertinentes para su propósito y su dirección estratégica que afecten a su capacidad para conseguir los resultados previstos de su SGC;

- b) las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes para el SGC de la organización, incluyendo los requisitos para los productos y servicios de la organización;
- c) los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer su alcance.

NOTA Se entiende por “sector del negocio” las actividades económicas que cubren un amplio rango de áreas técnicas relacionadas.

5.4 Productos, servicios, procesos y organización del cliente

El equipo auditor debe tener conocimientos de:

- a) la terminología y la tecnología específicas del área técnica;
- b) los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto o servicio específico del área técnica;

NOTA El concepto que en la versión en inglés se expresa como “statutory and regulatory requirements” en esta versión en español se ha traducido como requisitos legales y reglamentarios.

- c) las características de los productos, servicios y procesos específicos del área técnica;
- d) la infraestructura y el ambiente para la operación de los procesos que afectan a la calidad del producto y del servicio;
- e) la provisión de los procesos, productos y servicios contratados externamente;
- f) el impacto del tipo, tamaño, gobernanza, estructura, funciones y relaciones de la organización en el desarrollo e implementación del SGC, su información documentada y las actividades de certificación.

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1954f9c2-57be-4f26-b464->

6 Requisitos de competencia para otro personal

6.1 Generalidades

El personal involucrado en otras funciones de certificación debe tener la competencia colectiva suficiente para llevar a cabo aquellas funciones. Ésta debe incluir la competencia genérica descrita en la Norma ISO/IEC 17021-1 y el conocimiento de SGC descrito en el apartado 6.2.

6.2 Competencia del personal que revisa los informes de auditoría y toma las decisiones de certificación

El personal que revisa los informes de auditoría y toma las decisiones de certificación debe tener conocimientos de:

- a) los conceptos fundamentales y los principios de gestión de la calidad;
- b) los términos y definiciones relativos a la gestión de la calidad;
- c) el enfoque a procesos;
- d) la aplicación del pensamiento basado en el riesgo incluyendo la determinación de los riesgos u oportunidades;
- e) los alcances y su aplicabilidad en el SGC de una organización.