



CRITERIOS PARA LA ACREDITACIÓN DE ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS

Código	CRI009
Revisión	00
Vigencia	21/10/11
Página	1 de 13

Contenido

1- Objetivo

2- Alcance

3- Responsabilidad

4- Definiciones

5- Abreviaturas

6- Referencias documentales

7- Introducción

8- Directrices y Criterios

8.1- Objetos y Campo de Aplicación

8.2- Referencias Normativas

8.3- Términos y Definiciones

8.4- Requisitos para Organismos de Certificación

8.4.1- Organismo de Certificación

8.4.2- Estructura de la Organización

8.4.3- Desarrollo y Mantenimiento de un Esquema de Certificación

8.4.4- Sistema de Gestión

8.4.5- Subcontratación

8.4.6- Registros

8.4.7- Confidencialidad

8.4.8- Seguridad

8.5- Requisitos para el Personal del Organismo de Certificación

8.5.1- Generalidades

8.5.2- Requisitos para los examinadores

8.6- Proceso de Certificación

8.6.1- Solicitud

8.6.2- Evaluación

8.6.3- Decisión sobre la Certificación

8.6.4- Vigilancia

8.6.5- Renovación de la Certificación

8.6.6- Usos de Certificados y Logotipos o Marcas

9- Documentos Relacionados

Firma	Firma	Firma
Elaborado: Rossana Barrios Fecha: 12/10/2011	Verificado por: César González Fecha: 17/10/2011	Aprobado por: Agripina Viveros Fecha: 21/10/2011

El presente documento se distribuye como copia no controlada. Debe confirmarse su vigencia antes de hacer uso de esta versión, por si ha sido modificada.

	CRITERIOS PARA LA ACREDITACIÓN DE ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	Código	CR1009
		Revisión	00
		Vigencia	21/10/11
		Página	2 de 13

1- OBJETIVO

Este documento tiene por objeto establecer los criterios que el Organismo Nacional de Acreditación (ONA) aplica para la evaluación y acreditación de Organismos de Certificación que certifican Personas, según la Norma NP-ISO/IEC 17024 vigente y el Documento Guía IAF GD 24: 2009 Guía sobre la Aplicación de la Norma ISO/IEC 17024:2003.

2- ALCANCE

Este documento se aplica a todas las actividades relacionadas con el proceso de evaluación y acreditación de Organismos de Certificación de Personas, para ser reconocidos como competentes y confiables para la ejecución de la certificación de Personas.

3- RESPONSABILIDAD

Las responsabilidades se describen en el desarrollo del presente documento.

4- DEFINICIONES

Son aplicables las definiciones pertinentes en la Norma NP-ISO/IEC 17000:2007 Evaluación de la Conformidad – Vocabulario General, la Norma NP-Copant Guía ISO/IEC 2:2000, la Norma ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de la Calidad-Fundamentos y Vocabularios, Norma NP-ISO/IEC 17024:2011 Evaluación de la Conformidad-Requisitos Generales para los Organismos que realizan la Certificación de Personas, RG001 Reglamento General de Acreditación, RG002 Reglamento General para el uso de Logotipo.

5- ABREVIATURAS

ISO : Organización Internacional de Normalización
 IEC : Comisión Electrotécnica Internacional
 IAF : Foro Internacional de Acreditación
 NP : Norma Paraguaya
 OC : Organismo de Certificación
 ONA : Organismo Nacional de Acreditación

6- REFERENCIAS DOCUMENTALES

Norma NP-ISO/IEC 17024:2011, Evaluación de la Conformidad - Requisitos Generales para los Organismos que Realizan la Certificación de Personas.

IAF GD 24: 2009 Guía para la aplicación de ISO/IEC 17024:2003.

Norma NP-ISO 19011 vigente, Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental.

7- INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene las directrices necesarias para la armonización de los criterios para la evaluación y la acreditación de los Organismo de Acreditación que evalúan a organismos de certificación de personas para su acreditación conforme a la Norma NP-ISO/IEC 17024:2011 Evaluación de la Conformidad - Requisitos generales para los Organismos que realizan la certificación de Personas.

La acreditación reduce el riesgo para las empresas y sus clientes al asegurar que los organismos acreditados son competentes para realizar el trabajo que desarrollan dentro del alcance de su acreditación. Los organismos de acreditación pertenecientes al Foro Internacional de Acreditación (IAF) están obligados a regirse por las más estrictas normas y exigir a los organismos acreditados

	CRITERIOS PARA LA ACREDITACIÓN DE ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	Código	CR1009
		Revisión	00
		Vigencia	21/10/11
		Página	3 de 13

por ellos el cumplimiento de las normas internacionales correspondientes y las Directrices del IAF relativas a la aplicación de dichas normas.

En la norma NP-ISO/IEC 17024 se establecen los requisitos frente a los cuales se evalúa la conformidad. Las directrices del IAF no establecen requisitos adicionales. A efectos de clarificar la estructura del presente documento debe entenderse que, la palabra “debe” se utiliza para indicar las disposiciones que, al reflejar los requisitos de la norma, son obligatorias. La palabra “debería” se utiliza para indicar disposiciones que, aún siendo recomendaciones, se espera que sean seguidas por los organismos de certificación. Por ello, cualquier desviación de dichas disposiciones debe ser una excepción, y solo se permitirán en aquellos casos en que el organismo de certificación demuestre al ONA, que la excepción cumple los requisitos de la Norma NP-ISO/IEC 17024 y la intención de las directrices de algún modo equivalente. Los números y títulos colocados en negrita corresponden a los requisitos de la Norma NP-ISO/IEC 17024. No se incluyen los textos dado que éstos deben cumplirse en su totalidad. Las directrices de IAF, cuando correspondan, se identifican con la letra “D”. Los criterios propios del ONA, de haberlos, se distinguen en cursiva itálica como “C”, *el número de la directriz o Norma* y *“Criterio del ONA.”*, a continuación de la directriz y / o su correspondiente número de ítem de la Norma.

8- DIRECTRICES Y CRITERIOS

8.1 Objeto y campo de aplicación

Directrices de IAF relativas a la cláusula 1 D.1.1

El alcance de la acreditación de un organismo de certificación (OC) se expresará en términos del tipo de certificación que realice, por ejemplo, soldadores, auditores, profesionales de la seguridad, etc. y, si es aplicable, de los niveles dentro del esquema y las categorías de las personas, así como las normas sobre competencia o los documentos normativos aplicables. Puede que tengan que aplicarse algunas limitaciones, como por ejemplo restricciones a determinados lugares físicos del OC o restricciones a determinados sectores en los que se ofrezcan los servicios en cuestión.

8.2 Referencias Normativas

C 2 Criterio del ONA: esta cláusula se encuentra descrita en el punto 3 6 de este documento.

8.3 Términos y definiciones

Directrices de IAF relativas a la cláusula 3

D.3.1 Las siguientes definiciones son aplicables a las directrices de IAF contenidas en el presente documento:

D.3.1.1 Certificado acreditado: certificado emitido por un OC de acuerdo con las condiciones de su acreditación y con una marca o declaración de acreditación.

D.3.1.2 Justo / Equidad: se brinda a todos y cada uno de los candidatos las mismas oportunidades de éxito.

D.3.1.3 Válido / Validez: el proceso de evaluación / examen mide lo que se pretendía medir (áreas de conocimiento, habilidades, atributos físicos o mentales requeridos para el desempeño competente).

D.3.1.4 Confiable / Confiabilidad: el proceso de evaluación / examen mide consistentemente.

8.4 Requisitos para Organismos de Certificación

8.4.1. Organismo de Certificación

Directrices de IAF relativas a la cláusula 4.1

El presente documento se distribuye como copia no controlada. Debe confirmarse su vigencia antes de hacer uso de esta versión, por si ha sido modificada.

	CRITERIOS PARA LA ACREDITACIÓN DE ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	Código	CRI009
		Revisión	00
		Vigencia	21/10/11
		Página	4 de 13

D.4.1.1 Si existe cualquier excepción a la aplicación de políticas y/o procedimientos, éstas deberían ser justificadas y documentadas.

D.4.1.2 El OC debería ser capaz de demostrar al organismo de acreditación que ha evaluado el cumplimiento de todos los requisitos legales aplicables, y que ha tomado las medidas oportunas en caso de detectar algún incumplimiento con los requisitos legales aplicables.

8.4.2. Estructura de la organización

Directrices de IAF relativas a la cláusula 4.2

Medidas de carácter organizativo

D.4.2.1 El apartado d) de la cláusula 4.2.1 de la norma NP-ISO/IEC 17024 establece que sólo debe ser otorgada una acreditación a un organismo que sea una entidad legal y que la acreditación se limitará a los alcances, las actividades y los sitios declarados. Si las actividades de certificación son realizadas por una entidad legal perteneciente a una organización mayor, los vínculos con otras partes de esa organización deben estar claramente definidos y debería demostrarse la ausencia de conflictos de intereses según se establece en las directrices D.4.2.6. a D.4.2.8. La información correspondiente a las actividades realizadas por otras partes de la organización mayor debe ser proporcionada por el OC al organismo de acreditación y dicha información debe mantenerse actualizada.

D.4.2.2 La demostración de que un OC es una entidad legal, según se establece en el apartado d) de la cláusula 4.2.1 de la norma NP-ISO/IEC 17024, significa que si el propio OC que solicita la acreditación no es una entidad legal, pero forma parte de una entidad legal mayor, la acreditación sólo debe ser concedida a la entidad legal entera. En tal caso, es posible que el organismo de acreditación tenga que auditar toda la estructura de la entidad legal para seguir líneas de investigación y/o examinar registros relacionados con el OC. Es posible que la parte de la entidad legal que constituye el OC opere bajo un nombre diferente, el cual debería aparecer también, junto con el nombre de la entidad legal, en el certificado de acreditación.

D.4.2.3 A los efectos del apartado d) de la cláusula 4.2.1 de la norma NP-ISO/IEC 17024, los OCs que pertenezcan a la administración pública, o que sean departamentos gubernamentales, serán considerados entidades legales sobre la base de su carácter público. Estos organismos deben documentar formalmente su condición y su estructura, además de cumplir todos los requisitos contenidos en la norma NP-ISO/IEC 17024.

D.4.2.4 La cláusula 4.2.2 de la norma NP-ISO/IEC 17024 establece que el OC no debería permitir que consideraciones comerciales o de otra índole influyan en la confidencialidad, la objetividad o la imparcialidad del proceso de certificación. El cumplimiento de esta cláusula es especialmente importante cuando los recursos económicos necesarios para la creación del OC hayan sido aportados por intereses privados que predominen en los accionistas y/o en el comité de dirección u órgano similar.

D.4.2.5 El requisito sobre recursos económicos establecido en el apartado a) de la cláusula 4.2.4 de la norma NP-ISO/IEC 17024 requiere al OC demostrar que tiene razonables expectativas de poder seguir prestando el servicio acreditado conforme a sus obligaciones contractuales. Los OCs son responsables de proporcionar al organismo de acreditación evidencias suficientes para demostrar su viabilidad, como por ejemplo, informes o actas de la dirección, informes anuales, informes de auditorías contables, o planes financieros. Los organismos de acreditación deberían abstenerse de realizar directamente auditorías de las finanzas o las cuentas de los OCs.

D.4.2.6 Un organismo relacionado es un organismo vinculado al OC por compartir los propietarios en su totalidad o en parte, o por tener miembros comunes en el comité de dirección (u órgano similar), disposiciones contractuales, un nombre común, personal común, acuerdos informales o

	CRITERIOS PARA LA ACREDITACIÓN DE ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	Código	CRI009
		Revisión	00
		Vigencia	21/10/11
		Página	5 de 13

cualquier otro medio por el cual el organismo relacionado tenga intereses creados en cualquier decisión sobre la certificación o pueda influir en el proceso, aún de manera potencial.

D.4.2.7 Aunque no existe ninguna restricción específica sobre los servicios o las actividades que puede ofrecer un organismo relacionado, el OC debería analizar y documentar su relación con dichos organismos para determinar las posibilidades de que se produzcan conflictos de intereses con la emisión de certificados. El OC debería identificar aquellos organismos y sus actividades que, de no someterse a controles apropiados, podrían afectar a su confidencialidad, objetividad o imparcialidad.

D.4.2.8 El OC debe demostrar cómo gestiona sus actividades de certificación y sus otras actividades para eliminar conflictos de intereses reales y minimizar cualquier riesgo identificado para la imparcialidad. Esta demostración debe abarcar todas las posibles fuentes de conflictos de intereses, ya sea que surjan dentro del propio OC o de las actividades de organismos relacionados. Los organismos de acreditación esperarán que los OCs les faciliten la auditoría de estos procesos. Esta auditoría puede incluir, siempre que sea factible y esté justificado, el seguimiento de líneas de investigación para examinar registros tanto del OC como de los organismos relacionados que tengan que ver con las actividades consideradas. A la hora de decidir la extensión de esas líneas de investigación, debería tenerse en cuenta el historial sobre imparcialidad del OC. Si se encuentran evidencias de que no se ha mantenido la imparcialidad, puede que sea necesario extender las líneas de investigación a los organismos relacionados para garantizar que se ha restablecido el control de los posibles conflictos de intereses.

Estructura

D.4.2.9 La cláusula 4.2.2 de la norma NP-ISO/IEC 17024 establece que el OC debe poseer una estructura documentada que permita la participación de todas las partes significativamente involucradas en los diferentes sectores en los que opere, teniendo también en consideración los intereses públicos. Esto se debería realizar, normalmente, a través de algún tipo de comité.

Esta estructura debe establecerse formalmente al más alto nivel dentro de la organización, ya sea en los documentos de constitución legal del OC o por cualquier otro medio que impida cambios que puedan comprometer de alguna forma el compromiso de salvaguarda de la imparcialidad. Cualquier cambio de esta estructura debería tener en cuenta las recomendaciones del comité, o equivalente, al que se refiere la cláusula 4.2.2 de la norma NP-ISO/IEC 17024.

D.4.2.10 La aplicación de la cláusula 4.2.2 de la Norma NP-ISO/IEC 17024 requiere criterio acerca de si todas las partes significativamente involucradas en el sistema pueden participar. Lo importante es que todos los principales intereses identificables deberían recibir la oportunidad de participar y que se consiga un equilibrio de intereses en el que no predomine ningún interés particular. Por razones prácticas, puede que sea necesario restringir el número de miembros.

D.4.2.11 A petición del comité o equivalente al que se refiere la cláusula 4.2.2 de la norma NP-ISO/IEC 17024, la dirección responsable de las distintas funciones descritas en el apartado c) de la cláusula 4.2.1 de la norma NP-ISO/IEC 17024 debería proporcionar a dicho comité o equivalente toda la información necesaria, incluidas las razones para tomar todas las decisiones importantes, las acciones y la selección de las personas responsables de actividades específicas relacionadas con la certificación, para que el OC pueda garantizar una certificación correcta e imparcial. Si las recomendaciones de este comité o equivalente no son respetadas de alguna manera por la dirección, el comité deberá tomar las medidas apropiadas, las cuales pueden incluir informar al organismo de acreditación.

D.4.2.12 Si la decisión de otorgar, denegar o cancelar una certificación de acuerdo al punto 3 del apartado c) de la cláusula 4.2.1 de la norma NP-ISO/IEC 17024 es tomada por un comité formado, entre otros, por representantes con intereses creados en la persona objeto de la decisión, los

	CRITERIOS PARA LA ACREDITACIÓN DE ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	Código	CRI009
		Revisión	00
		Vigencia	21/10/11
		Página	6 de 13

procedimientos de operación del OC deberían garantizar que esos representantes declaren la existencia de un conflicto de intereses y no participen en la decisión de la certificación.

D.4.2.13 El apartado b) de la cláusula 4.2.1 de la norma NP-ISO/IEC 17024 requiere al OC que sea responsable de las decisiones de certificación. Por consiguiente, cualquier procedimiento de apelación (cláusula 4.2.6) debería estar bajo el control del OC, pero cualquier panel o comité de apelación debe ser independiente en sus recomendaciones, salvo que exija otra cosa la legislación internacional o nacional.

D.4.2.14 El comité o equivalente al que se hace referencia en la cláusula 4.2.2 de la Norma NP-ISO/IEC 17024, puede también ser el comité del esquema (cláusula 4.2.3 de la Norma NP-ISO/IEC 17024), siempre que tenga la necesaria competencia técnica para actuar como tal para uno o más esquemas, cuando sea apropiado.

D.4.2.15 Podría ser establecido un mismo comité del esquema para esquemas de certificación que sean internacionales o nacionales, o esquemas utilizados por más de un OC en un país o región. El OC debería tener procedimientos y recursos para demostrar que participa activamente en las actividades de cualquier comité del esquema común relevante al que se adhiera en su país o región.

Imparcialidad / Independencia

D.4.2.16 La imparcialidad y la independencia del OC debería ser establecida a todos los niveles, entre ellos los siguientes:

- Estructura de la organización;
- Políticas y procedimientos;
- Evaluación;
- Decisiones y apelaciones sobre certificación.

D.4.2.17 El OC no debe participar en actividades que podrían comprometer su imparcialidad.

D.4.2.18 El OC no debería certificar a una persona empleada por él salvo que no exista en su país una adecuada tercera parte acreditada o no esté disponible en la práctica para realizar la certificación. En tales casos, el OC debe demostrar al organismo de acreditación los procedimientos que ha adoptado para mantener la independencia y la imparcialidad en esas circunstancias. Esta podría incluir:

- Mantenimiento de los mismos niveles de evaluación y confidencialidad entre todos los candidatos;
- Utilización de examinadores independientes;
- Supervisión independiente del proceso de certificación.

D.4.2.19 Los requisitos de la cláusula 4.2.5 y la cláusula 5.1.2 de la norma NP-ISO/IEC 17024 significan que el personal no debería estar autorizado a conducir una evaluación, como parte del proceso de certificación, si ha participado en actividades relacionadas de formación asociadas con la evaluación del candidato en cuestión, en los últimos dos años.

D.4.2.20 El OC debe requerir a los examinadores que declaren cualquier información que pueda revelar un conflicto de intereses con respecto a la imparcialidad del examen del candidato. El OC es responsable de detectar y evaluar esas situaciones y de asignar responsabilidades y tareas para asegurar que la imparcialidad no se vea amenazada.

D.4.2.21 No es necesario que la dirección responsable y/o el personal mencionado en la cláusula 4.2.7 de la norma NP-ISO/IEC 17024, trabajen exclusivamente para el OC, pero sus otros empleos no deben poner en peligro su imparcialidad.

	CRITERIOS PARA LA ACREDITACIÓN DE ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	Código	CRI009
		Revisión	00
		Vigencia	21/10/11
		Página	7 de 13

D.4.2.22 El término “personal” puede incluir tanto a personas que trabajan para el OC con contrato, como a otros recursos externos. El OC debe tener autoridad para dirigir, controlar y ser responsable de la actuación de todos sus recursos y mantener registros completos para controlar la idoneidad de todas las personas que utilice en determinadas áreas, ya sea personal permanente, personal eventual contratado o personal proporcionado por organismos externos.

D.4.2.23 El OC debería ser responsable de garantizar que ningún organismo relacionado, ningún subcontratista, ni ningún examinador externo actúe incumpliendo los compromisos que hayan adquirido. El organismo debería ser responsable también de la implementación de las acciones correctivas apropiadas en el caso que se detecte cualquier incumplimiento.

Formación

D.4.2.24 El OC debería requerir a todos los subcontratistas de evaluación o examinadores externos garantías sobre la comercialización y realización de todas sus actividades, de conformidad con el apartado c) de la cláusula 4.2.4 de la norma NP-ISO/IEC 17024, equivalentes a las que se requieren en las directrices D.4.2.25 y D.4.2.26.

D.4.2.25 La información sobre la educación y formación de las personas puede ser proporcionada en material de divulgación por el OC si se utilizan como requisitos previos para aspirar a la certificación o como parte de un folleto para la preparación del examen. Todos los requisitos previos de educación y formación relacionados con el esquema de certificación deberían ser listados y puestos a disposición pública. Sin embargo, el OC no debería decir ni dar a entender nada que induzca a pensar o sugiera que la certificación podría ser más sencilla, fácil o barata si se utilizaran determinados servicios de educación / formación.

D.4.2.26 Cuando el OC ofrezca servicios de certificación y educación / formación, debe asegurarse de no dar la impresión de que la utilización de esos dos servicios podría brindar una ventaja para el candidato, de manera que el proceso de certificación siga siendo y pareciendo imparcial.

D.4.2.27 El OC puede explicar sus hallazgos y/o aclarar los requisitos de los documentos normativos, pero no debe dar consejos ni formación como parte de una evaluación. Esto no impide un intercambio normal de información con el postulante o candidato y otras partes interesadas.

Apelaciones y quejas

D.4.2.28 Las políticas y procedimientos citados en la cláusula 4.2.6 de la norma NP-ISO/IEC 17024 deberían asegurar que todas las apelaciones y quejas son tratadas de manera constructiva y oportuna. Cuando la aplicación de estos procedimientos no consiga una resolución aceptable de la cuestión, o cuando el procedimiento propuesto no sea aceptado por el apelante o por otras partes involucradas, los procedimientos del OC deben contemplar algún proceso de apelación. Dicho proceso de apelación debería incluir disposiciones relativas a:

- La oportunidad de que el apelante pueda presentar formalmente su caso;
- La disposición de un elemento independiente u otros medios para garantizar la imparcialidad del proceso de apelación;
- La entrega al apelante de una declaración por escrito de los resultados de la apelación, incluidos los motivos de las decisiones tomadas;
- una definición clara del plazo de tiempo para el proceso de apelación. El OC debe asegurar que todas las partes interesadas conozcan, como y cuando sea apropiado, la existencia del proceso de apelación y los procedimientos a ser seguidos.

D.4.2.29 El personal, incluidos los que dispongan de capacidad directiva, no debería estar autorizado a decidir sobre una apelación o queja si ha estado involucrado en el proceso de certificación de ese postulante o candidato, o en actividades de formación o educación del

	CRITERIOS PARA LA ACREDITACIÓN DE ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	Código	CRI009
		Revisión	00
		Vigencia	21/10/11
		Página	8 de 13

aspirante o candidato en los últimos dos años, o si ha tenido cualquier tipo de participación previa en cualquiera de las actividades que han motivado la apelación o la queja en cuestión.

D.4.2.30 Las apelaciones y quejas constituyen una fuente de información sobre posibles no conformidades. Cuando se reciba una queja el OC debe establecer y, en su caso, tomar las medidas sobre las causas de cualquier no conformidad encontrada.

D.4.2.31 El OC debería utilizar esas investigaciones para adoptar medidas correctivas y correcciones, las que deberían incluir medidas para:

- minimizar las consecuencias de cualquier no conformidad;
- restablecer la conformidad con los requisitos de certificación lo antes posible;
- prevenir la recurrencia de la no conformidad;
- evaluar la eficacia de las medidas correctivas o correcciones adoptadas.

8.4.3 Desarrollo y mantenimiento de un esquema de certificación

Directrices de IAF relativas a la cláusula 4.3

D.4.3.1 La realización con éxito de un curso de formación reconocido significa que si el OC exige un curso de formación como parte de los requisitos del esquema de certificación, debería requerir al proveedor de la formación garantías de que todos aquellos quienes completen el curso con éxito hayan logrado los objetivos de aprendizaje relevantes para los conocimientos y las habilidades exigidos en el esquema de certificación.

D.4.3.2 Los requisitos previos, los criterios de elegibilidad y demás requisitos deben estar documentados y se debe indicar que se basan en datos y/o en opiniones de expertos sobre el esquema de certificación, para asegurar que sean justos y equitativos.

D.4.3.3 El comité del esquema debería utilizar un proceso sistemático para determinar la competencia de las personas certificadas. Deberían presentarse evidencias de que los criterios son consistentes con las normas y prácticas aceptadas por la profesión y los requisitos legales. Siempre que existan, deberían tenerse en cuenta las normas nacionales o internacionales aplicables a la preparación de exámenes válidos y fiables para la evaluación de la competencia.

D.4.3.4 La validación es un proceso que reúne evidencias objetivas a través de mecanismos, como entrevistas con expertos, encuestas sobre poblaciones establecidas por el OC y/o bien por documentos normativos aceptados, que apoyen el contenido del esquema.

D.4.3.5 Se necesitan políticas y procedimientos para la revisión periódica y la modificación del esquema/s, la implementación de cambios y para la notificación a las partes interesadas.

D.4.3.6 Los registros de la evaluación periódica de los exámenes deberían ser conservados para garantizar su equidad, validez y fiabilidad.

D.4.3.7 El OC debería demostrar con evidencia objetiva cómo el comité del esquema es capaz de confirmar lo siguiente:

Los requisitos de competencia establecidos son consistentes con (satisfacen / cumplen) las necesidades de las partes interesadas en función del alcance de certificación declarado.

El esquema (el cual incluye examen, proceso de examen, recertificación, etc) evalúa las competencias de los candidatos apropiadas para los criterios específicos de competencia para el esquema.

	CRITERIOS PARA LA ACREDITACIÓN DE ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	Código	CRI009
		Revisión	00
		Vigencia	21/10/11
		Página	9 de 13

8.4.4 Sistema de Gestión

C.4.4 Criterio del ONA: Como indica la nota de la norma NP-ISO/IEC 17024, una forma de satisfacer este requisito es un sistema de gestión de la calidad documentado basado en la norma ISO 9001 que considere los requisitos de esa norma internacional.

8.4.5 Subcontratación

Directrices de IAF relativas a la cláusula 4.5

D.4.5.1 Un OC puede emitir certificados basados en un trabajo subcontratado (por ejemplo, administración, preparación o realización de exámenes) llevado a cabo por otro organismo, siempre que el acuerdo suscrito con el organismo subcontratado le exija cumplir con todos los requisitos correspondientes de la norma NP-ISO/IEC 17024. El acuerdo documentado debería contener, como mínimo, lo siguiente:

- una descripción detallada de los servicios y resultados;
- Las medidas de control necesarias para prestar el servicio, y mantener la imparcialidad, confidencialidad e integridad;
- Los requisitos del monitoreo interno que debe ser asumida por el subcontratista;
- Los procesos de evaluación que debe realizar el OC u otros organismos apropiados;
- Los nombres de todas las personas autorizadas por el OC para asumir las responsabilidades especificadas en el acuerdo documentado, como por ejemplo examinadores;
- Los nombres y firmas de los representantes que han aprobado el acuerdo.

Deberían estar a disposición los registros de las actividades de evaluación y monitoreo realizadas para asegurar que el subcontratista cumple todos los requisitos correspondientes.

D.4.5.2 Cuando dos o más OCs realicen una evaluación conjunta de un subcontratista, cada uno de ellos debe comprobar por sí mismo que toda la evaluación se ha realizado de una manera satisfactoria.

D.4.5.3 En el caso de que se subcontraten exámenes a un proveedor de formación, debería tenerse especial cuidado en separar la formación y los exámenes como parte del proceso de certificación (cláusula 4.2.5 de la norma NP-ISO/IEC 17024).

8.4.6 Registros

Directrices de IAF relativas a la cláusula 4.6

D.4.6.1 Como medio de confirmar la condición de una persona certificada, el OC debería mantener, como mínimo, la siguiente información y responder a las preguntas relativas a la condición de las personas certificadas sin restricciones ni discriminaciones:

- Fecha efectiva de la certificación y fecha de expiración;
- Nombre y número de certificación de la persona certificada;
- Alcance de la certificación, incluidos los documentos normativos con respecto a los cuales la persona es certificada.

D.4.6.2 Los registros deberían ser:

- mantenidos de forma tal que se asegure su recuperación;
- conservados de una manera que no sufran ningún daño ni deterioro;
- identificados de forma única.

8.4.7 Confidencialidad:

Directrices de IAF relativas a la cláusula 4.7

D.4.7.1 Los requisitos relativos a la confidencialidad son aplicables a todos aquellos que pueden tener acceso a información dentro del OC. El personal subcontratado debe también ser obligado a

	CRITERIOS PARA LA ACREDITACIÓN DE ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	Código	CRI009
		Revisión	00
		Vigencia	21/10/11
		Página	10 de 13

mantener confidencial toda esa información, sobre todo ante los demás empleados y ante sus otros empleadores.

D.4.7.2 El OC debe mantener las políticas y procedimientos, y/o los requisitos legales aplicables, para el mantenimiento y la divulgación de información.

8.4.8 Seguridad

Directrices de IAF relativas a la cláusula 4.8

D.4.8.1 El OC debería establecer las medidas necesarias para garantizar la seguridad de todo el sistema de certificación, incluidas disposiciones para el transporte y la manipulación de los materiales utilizados en los exámenes.

D.4.8.2 Las medidas de seguridad pueden incluir:

- Conservación segura del banco de exámenes;
- Protección de los datos electrónicos.

D.4.8.3 El OC debería tener especial cuidado si subcontrata exámenes a suministradores de formación, ya que existe el riesgo inherente de comprometer la imparcialidad y/o la seguridad. Esas medidas pueden incluir, por ejemplo, procedimientos para separar los materiales de los exámenes y los materiales de formación.

8.5 Requisitos para el personal del Organismo de Certificación

8.5.1 Generalidades

Directrices de IAF relativas a la cláusula 5.1

D.5.1.1 El OC debe disponer de personal competente para:

- revisar las solicitudes;
- autorizar y seleccionar a los examinadores;
- preparar, gestionar, vigilar, calificar y evaluar los exámenes;
- evaluar a los subcontratistas, p. ej., centros de examen;
- tratar las no conformidades, apelaciones y quejas;
- decidir sobre la certificación;
- implantar y mantener un sistema de gestión.

D.5.1.2 La dirección del OC debe disponer de los recursos y los procedimientos necesarios para determinar si su personal es competente para realizar las tareas que se le encomiende dentro del alcance de la certificación en el que trabaja. La competencia del personal puede ser establecida mediante la verificación de su experiencia previa, su formación específica o instrucción adecuada. El OC debería poder comunicarse eficazmente con todos aquellos cuyos servicios utilice.

D.5.1.3 El OC debería disponer de un programa para asegurar que su personal dispone de la información necesaria para poder asumir las obligaciones y las responsabilidades asignadas. Debería establecerse un sistema que identifique y documente las necesidades de formación del personal y la manera de atender esas necesidades.

8.5.2 Requisitos para los examinadores

Directrices de IAF relativas a la cláusula 5.2

D.5.2.1 El nivel de capacidad exigida al examinador de comunicarse fluidamente tanto de forma escrita como oral en el idioma del examen puede variar. El OC debería tener un proceso para predeterminar qué competencias lingüísticas se necesitan para conseguir el resultado deseado de la evaluación.

	CRITERIOS PARA LA ACREDITACIÓN DE ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	Código	CRI009
		Revisión	00
		Vigencia	21/10/11
		Página	11 de 13

D.5.2.2 El OC debería evaluar y supervisar la conducta y la actuación de los examinadores. Como parte de esta tarea de evaluación y supervisión, deberían presenciarse las actividades de los examinadores en todas las etapas relevantes del proceso de certificación.

D.5.2.3 El personal encargado de supervisar y apoyar la realización de los exámenes (vigilantes, instructores, supervisores) que sea distinto del examinador, debe cumplir los criterios establecidos por el OC.

8.6 Proceso de Certificación

8.6.1 Solicitud

Directrices de IAF relativas a la cláusula 6.1

D.6.1.1 La descripción detallada del proceso de certificación puede incluir:

- Requisitos de competencia para las personas certificadas;
- Calificaciones previas exigidas, cuando corresponda;
- Requisitos del postulante; • tipo y naturaleza de los exámenes y del proceso de evaluación;
- Condiciones para otorgar, mantener, renovar, extender y reducir la certificación;
- Condiciones para suspender o cancelar la certificación.

8.6.2. Evaluación

Directrices de IAF relativas a la cláusula 6.2

D.6.2.1 El OC debe documentar y poner a disposición de todas las partes interesadas sus políticas y procedimientos para satisfacer, dentro de lo razonable, las necesidades especiales de los postulantes (como asistencia con la lectura, prolongación de la duración del examen, impresión en letra grande de las preguntas del examen), los cuales deben cumplir todos los requisitos legales. El OC debería asegurar que es capaz de realizar exámenes a personas con necesidades especiales, salvo que la discapacidad del postulante pueda impedir su certificación bajo el esquema del organismo.

D.6.2.2 Los informes relativos a la actuación de los candidatos deberían ser suficientemente detallados para orientar al candidato que se prepara para futuros exámenes, teniendo en cuenta la directriz D 4.2.27.

8.6.3 Decisión sobre la certificación

Directrices de IAF relativas a la cláusula 6.3

D.6.3.1 La información obtenida durante el proceso de certificación debería ser suficiente para que:

- El OC pueda tomar una decisión informada sobre la certificación;
- El proceso sea trazable en el caso de que se reciba, por ejemplo, una apelación o queja;
- Se asegure en todo momento el cumplimiento de los requisitos de certificación.

D.6.3.2 Cualquier información que sirva como base para tomar una decisión y que proceda de una fuente diferente al proceso de evaluación debería darse a conocer al candidato junto con la información sobre el proceso de evaluación. El candidato debería tener la oportunidad de hacer comentarios sobre esa información.

D.6.3.3 La persona o personas que tome la decisión de otorgar o cancelar un certificado dentro del OC, debe poseer un nivel de conocimientos y experiencia suficientes para evaluar la información obtenida en el proceso de certificación.

	CRITERIOS PARA LA ACREDITACIÓN DE ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	Código	CRI009
		Revisión	00
		Vigencia	21/10/11
		Página	12 de 13

D.6.3.4 La certificación no debe ser otorgada hasta que todos los requisitos de la certificación se hayan cumplido y verificado por el OC. Las acciones correctivas y/o correcciones y su resolución hecha durante la evaluación debería estar documentada por el OC.

D.6.3.5 Cuando el OC tenga en cuenta el trabajo realizado previamente por otro organismo, debe tener en su poder todos los informes y registros relevantes para demostrar el cumplimiento de los requisitos establecidos por el OC y por la norma NP-ISO/IEC 17024.

D.6.3.6 Para que pueda reconocerse que un certificado cumple los requisitos de IAF relativos a la evaluación de la conformidad, debe haber sido emitido por un OC de acuerdo con el alcance y las condiciones de su acreditación, y debe identificarse sin ambigüedades al organismo de acreditación y al organismo emisor de la certificación.

D.6.3.7 Cuando un OC posea más de una acreditación que abarque el alcance de la certificación, en el certificado acreditado debe identificarse por lo menos a uno de los organismos de acreditación.

8.6.4 Vigilancia

Directrices de IAF relativas a la cláusula 6.4

D.6.4.1 La vigilancia es el control periódico, entre sucesivos períodos de certificación, de la actuación de una persona certificada para comprobar que sigue cumpliendo con los requisitos del esquema de certificación.

D.6.4.2 De acuerdo con el esquema de certificación, la vigilancia del OC puede incluir, pero sin limitarse a lo siguiente:

- Evaluación in situ;
- Información de las autoridades regulatorias;
- Desarrollo profesional con un componente de examen;
- Quejas e información de las partes interesadas;
- Entrevistas estructuradas;
- Acciones legales tomadas con relación a la persona certificada;
- Confirmación de que el trabajo sigue siendo satisfactorio y registro de la experiencia laboral;
- Examen;
- Controles de la aptitud física.

D.6.4.3 Los OCs deberían disponer de procedimientos que especifiquen las circunstancias y condiciones en las que los certificados serán cancelados si no se confirma la competencia durante el proceso de vigilancia.

D.6.4.4 Los métodos y la frecuencia establecidos para el proceso de vigilancia deberían ser determinados por el comité del esquema y deben ser apropiados para los fines de la vigilancia (véase directriz D 6.4.1).

8.6.5 Renovación de la Certificación

Directrices de IAF relativas a la cláusula 6.5

D.6.5.1 La renovación de la certificación es un proceso para comprobar que se siguen cumpliendo los requisitos de la certificación. El comité del esquema del OC debería establecer la lógica del período de renovación de la certificación. Dicha lógica puede estar basada en la consideración de:

- La madurez de la industria y los riesgos asociados del sector donde opera el esquema;
- Los cambios en los conocimientos;
- Los datos de encuestas;
- Los requisitos de las partes interesadas;

	CRITERIOS PARA LA ACREDITACIÓN DE ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS	Código	CRI009
		Revisión	00
		Vigencia	21/10/11
		Página	13 de 13

- Las opiniones de expertos;
- Los requisitos legales.

D.6.5.2 Dependiendo del esquema de certificación, la renovación de la certificación por el OC puede incluir, pero no limitarse a las siguientes:

- Evaluación in situ;
- Desarrollo profesional con un componente de examen;
- Entrevistas estructuradas;
- Confirmación de que el trabajo sigue siendo satisfactorio y registro de la experiencia laboral;
- Examen;
- Controles de la aptitud física.

D.6.5.3 Los métodos y la frecuencia establecidos para la renovación de la certificación deberían ser determinados por el comité del esquema, teniendo en cuenta todos los criterios normativos aplicables, y deben ser apropiados para los fines de la renovación de la certificación (véase directriz D 6.5.1). Cuando el examen inicial de la competencia incluya un elemento práctico, el proceso de renovación de la certificación debería incluir también un examen práctico administrado por el OC.

8.6.6 Uso de certificados y logotipos o marcas

Directrices de IAF relativas a la cláusula 6.6

D.6.6.1 El OC debería evitar el uso de la misma marca para indicar diferentes sistemas de evaluación de la conformidad, así como la confusión entre el significado de sus marcas si existe más de una. Esto no impide utilizar el mismo logotipo corporativo en diferentes marcas para diferentes sistemas de conformidad.

D.6.6.2 El OC debería disponer de procedimientos documentados para la utilización de su marca, y procedimientos a seguir en caso de usos indebidos, incluyendo falsas referencias de certificación o falso uso de sus marcas.

D.6.6.3 Si un OC hace indebidamente referencia a su condición de acreditado en los certificados emitidos antes de haber recibido la acreditación correspondiente, el organismo de acreditación debe requerirle que cancele dichos certificados.

D.6.6.4 Un OC debería disponer de procedimientos para asegurar que las personas certificadas por él no utilicen su marca de ninguna forma que pueda confundir a sus empleadores o a otras partes.

D.6.6.5 Cuando el OC haga uso de una marca que le haya sido asignada por otro organismo, por ejemplo el propietario de la marca, el acuerdo que firmen entre ellos debe garantizar su conformidad con las intenciones de todas las secciones de esta cláusula.

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

RG001 - Reglamento General de Acreditación

RG002 – Reglamento de Utilización del Logotipo del ONA y Símbolo de Acreditación