

**CUESTIONARIOS DE EVALUACIÓN PARA ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS
NORMA ISO/IEC 17024:2012**

1. Datos Generales de la Evaluación

Nombre OC: _____
 N° de proceso: _____
 Fecha evaluación: _____
 Sitio (s) evaluado (s) 1: _____
 Nombre del Evaluador _____

TIPO DE EVALUACIÓN

Inicial _____
 Reevaluación _____
 Ampliación _____
 Vigilancia N° _____
 Seguimiento _____
 Extraordinaria _____

2. Interlocutores

Nombre	Cargo

3. Cuestionario para evaluación

		INSTRUCCIÓN PARA LOS OC: LLENAR LOS ESPACIOS COLOREADOS CON LOS DATOS REQUERIDOS		INSTRUCCIÓN PARA LOS EVALUADORES SAE: LLENAR LOS ESPACIOS CON LOS DATOS REQUERIDOS	
N	REQUISITO	Nombre, código y versión del documento del OC	Información del documento del OC que demuestra el cumplimiento del requisito	Información adicional / comentarios del Evaluador respecto al cumplimiento del requisito	Posible Incumplimiento
4	REQUISITOS GENERALES				
4.1	Cuestiones legales y contractuales El OC debe ser una entidad legal, o una parte definida de una entidad legal, de manera que pueda asumir la responsabilidad legal de sus actividades de certificación. Se considera que un OC gubernamental es una entidad legal en virtud de su estatus gubernamental.				
4.2	Responsabilidad en materia de decisión de certificación El OC debe ser responsable de las decisiones de certificación y debe conservar su poder de decisión, que no debe ser delegado, especialmente con respecto al otorgamiento, mantenimiento, renovación, ampliación y reducción del alcance, suspensión o retirada de la certificación.				
4.3	Gestión de la imparcialidad				
4.3.1	El OC debe documentar su estructura, políticas y procedimientos para gestionar la imparcialidad y asegurar que las actividades de certificación se realizan con imparcialidad. La alta dirección del OC debe tener el compromiso de imparcialidad de la alta dirección de las actividades de certificación. El OC debe disponer de una declaración, públicamente accesible sin petición previa, por la que le reconoce la importancia de la imparcialidad en el ejercicio de sus actividades de certificación, asegura la gestión de los conflictos de interés y asegura la objetividad de sus actividades de certificación.				
4.3.2	El OC debe actuar de manera imparcial en relación con los solicitantes, los candidatos y las personas certificadas.				
4.3.3	Las políticas y los procedimientos de certificación de personas deben ser equitativos para todos los solicitantes, candidatos y personas certificadas.				
4.3.4	No se debe restringir el acceso a la certificación por razones financieras u otras condiciones limitantes inaceptables, tales como la membresía a una asociación o a un grupo. El OC no debe utilizar procedimientos destinados a limitar o impedir, de forma arbitraria, el acceso de solicitantes y candidatos a una certificación.				
4.3.5	El OC debe ser responsable de la imparcialidad de sus actividades de certificación y no debe permitir que presiones comerciales, financieras o de otra índole comprometan dicha imparcialidad.				
4.3.6	El OC debe identificar constantemente las amenazas a la imparcialidad. Esto debe incluir aquellas amenazas que surgen de sus actividades, de sus organismos relacionados, de sus relaciones, o de las relaciones de su personal. No obstante, dichas relaciones no representan necesariamente una amenaza para la imparcialidad del organismo.				
4.3.7	El OC debe analizar, documentar y eliminar o minimizar los conflictos de interés potenciales que surjan de sus actividades de certificación. El OC debe documentar y ser capaz de demostrar cómo elimina, minimiza o gestiona dichas amenazas. Todas las fuentes potenciales de conflictos de intereses identificadas, ya surjan de las actividades internas del OC, como de la asignación de responsabilidades al personal, o de actividades de otras personas, organismos u organizaciones, deben estar cubiertas.				
4.3.8	Las actividades de certificación se deben estructurar y gestionar de manera que se preserve la imparcialidad. Esto debe incluir una participación equilibrada de las partes interesadas (véase la definición 3.21).				
4.4	Situación financiera y responsabilidad legal El OC debe tener los recursos financieros necesarios para implementar un proceso de certificación y tener disposiciones adecuadas (por ejemplo, seguro o reservas) para cubrir Las responsabilidades legales asociadas.				
5	REQUISITOS RELATIVOS A LA ESTRUCTURA				
5.1	Dirección y estructura de la organización				
5.1.1	Las actividades del OC se deben estructurar y gestionar de modo que se preserve la imparcialidad.				
5.1.2	El OC debe documentar la estructura de la organización, describiendo las tareas, responsabilidades y la autoridad de la dirección y del personal de certificación y de todo comité. Cuando el OC es una parte definida de una entidad legal, la documentación de la estructura de la organización debe incluir la estructura jerárquica y la relación con otras partes dentro de la misma entidad legal. Se deben identificar las partes o individuos responsables de las actividades siguientes: a) las políticas y los procedimientos relativos al funcionamiento del OC; b) la implementación de políticas y procedimientos; c) las finanzas del OC; d) los recursos para la actividad de certificación; e) el desarrollo y el mantenimiento de los esquemas de certificación; f) las actividades de evaluación; g) las decisiones sobre certificación, incluido el otorgamiento, el mantenimiento, la renovación, la ampliación, la reducción, la suspensión o la retirada de la certificación; h) las disposiciones contractuales.				
5.2	Estructura del OC en relación con las actividades de formación				
5.2.1	Completar una formación puede ser un requisito especificado de un esquema de certificación (véase 8.3). El reconocimiento / aprobación de la formación por el OC no debe comprometer la imparcialidad, ni reducir los requisitos de la evaluación y certificación.				
5.2.2	El OC debe proporcionar información sobre la educación y la formación, si éstas se utilizan como prerrequisitos para ser elegible para la certificación. Sin embargo, el OC no debe expresar ni dar a entender que la certificación sería más simple, fácil o menos costosa si se utilizan servicios específicos de educación o formación.				

F PO04 11 R02

N	REQUISITO	Nombre, código y versión del documento del OC	Información del documento del OC que demuestra el cumplimiento del requisito	Información adicional / comentarios del Evaluador respecto al cumplimiento del requisito	Posible Incumplimiento
6.3	Contratación externa				
6.3.1	El OC debe disponer de un acuerdo legalmente ejecutable que cubra las disposiciones, incluyendo la confidencialidad y los conflictos de interés, con cada organismo que proporciona trabajos subcontratados relacionados con el proceso de certificación.				
6.3.2	Cuando el OC subcontrata trabajos relacionados con la certificación debe: a) asumir la responsabilidad total por el trabajo subcontratado; b) asegurar que el organismo que realiza los trabajos subcontratados es competente y cumple las disposiciones aplicables de esta Norma Internacional; c) evaluar y hacer el seguimiento del desempeño de los organismos que realizan los trabajos subcontratados de acuerdo con sus procedimientos documentados; d) tener registros que demuestren que los organismos que realizan los trabajos subcontratados cumplen todos los requisitos pertinentes del trabajo subcontratado; y e) mantener una lista de los organismos que realizan trabajos subcontratados.				
6.4	Otros recursos El OC debe utilizar instalaciones adecuadas, incluidos los lugares de examen, equipos y recursos para llevar a cabo sus actividades de certificación				
7	REQUISITOS RELATIVOS A LOS REGISTROS Y LA INFORMACIÓN				
7.1	Registros de solicitantes, candidatos y personas certificadas				
7.1.1	El OC debe mantener registros. Los registros deben incluir un medio que permita confirmar el estatus de una persona certificada. Los registros deben demostrar que el proceso de certificación o renovación de la certificación se ha cumplido de forma eficaz, particularmente con respecto a los formularios de solicitud, los informes de evaluación (que incluyen los registros del examen) y otros documentos relativos al otorgamiento, mantenimiento, renovación de la certificación, ampliación y reducción del alcance, y suspensión o retirada de la certificación				
7.1.2	Los registros deben ser identificados, gestionados y eliminados de manera que se asegure la integridad del proceso y la confidencialidad de la información. Los registros se deben conservar por un período de tiempo apropiado, como mínimo durante un ciclo completo de certificación, o según sea requerido por los acuerdos de reconocimiento, las obligaciones contractuales, legales u otras.				
7.1.3	El OC debe tener acuerdos legalmente ejecutables para exigir que la persona certificada informe al OC, sin demora, sobre cuestiones que puedan afectar la capacidad de la persona certificada para continuar cumpliendo los requisitos de certificación.				
7.2	Información pública El OC debe verificar e informar, cuando se le solicite, si un individuo posee una certificación vigente y válida, así como el alcance de esta certificación, excepto cuando la ley requiera que no se revele tal información. El OC debe poner a disposición del público, sin que se le requiera, información relativa al alcance del esquema de certificación y una descripción general del proceso de certificación. Se deben listar todos los prerrequisitos del esquema de certificación y la lista se debe poner a disposición del público, sin que se le requiera. La información suministrada por el OC, incluyendo la publicidad, debe ser exacta y no inducir a error.				
7.3	Confidencialidad				
7.3.1	El OC debe establecer políticas y procedimientos documentados para el mantenimiento y la difusión de la información.				
7.3.2	El OC debe, a través de acuerdos legalmente ejecutables, asegurar la confidencialidad de toda la información obtenida durante el proceso de certificación. Estos acuerdos deben cubrir a todo el personal.				
7.3.3	El OC debe asegurar que la información obtenida durante el proceso de certificación o de fuentes distintas del solicitante, candidato o persona certificada, no se divulgan a una parte no autorizada sin el consentimiento escrito del individuo (solicitante, candidato o persona certificada), excepto cuando la ley requiera la divulgación de tal información.				
7.3.4	Cuando el OC esté obligado por ley a divulgar información confidencial, se debe notificar a la persona afectada la información que se va a proporcionar, salvo que la ley lo prohíba.				
7.3.5	El OC debe asegurar que las actividades de los organismos relacionados no comprometan la confidencialidad.				
7.4	Seguridad				
7.4.1	El OC debe desarrollar y documentar las políticas y procedimientos necesarios para asegurar la seguridad a lo largo de todo el proceso de certificación y debe haber implementado medidas para tomar acciones correctivas cuando ocurren fallos de seguridad.				
7.4.2	Las políticas y los procedimientos de seguridad deben incluir disposiciones que permitan asegurar la seguridad de los materiales de examen, teniendo en cuenta: a) la ubicación de los materiales (por ejemplo, transporte, entrega electrónica, disposición, almacenamiento, centro de examen); b) la naturaleza de los materiales (por ejemplo, documentos en forma electrónica, papel, equipos de examen); c) las etapas del proceso de examen (por ejemplo, desarrollo, administración, informe de resultados); d) las amenazas resultantes del uso repetido de los materiales de examen.				
7.4.3	Los OC deben evitar las tentativas de fraude en el examen: a) exigiendo que los candidatos firmen un acuerdo de no divulgación u otro acuerdo indicando su compromiso de no divulgar materiales de examen confidenciales ni participar en prácticas fraudulentas de examen; b) exigiendo la presencia de un supervisor o examinador; c) confirmando la identidad del candidato; d) implementado procedimientos para impedir que toda herramienta de ayuda no autorizada se traiga al área de examen; e) evitando que los candidatos tengan acceso a herramientas de ayuda no autorizadas durante el examen; f) supervisando los resultados de los exámenes para detectar indicios de fraude.				
8	ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN				
8.1	Debe haber un esquema de certificación para cada categoría de certificación.				

N	REQUISITO	Nombre, código y versión del documento del OC	Información del documento del OC que demuestra el cumplimiento del requisito	Información adicional / comentarios del Evaluador respecto al cumplimiento del requisito	Posible Incumplimiento
8.2	Un esquema de certificación debe contener los siguientes elementos: a) el alcance de la certificación; b) la descripción del puesto y de las tareas; c) la competencia requerida; d) las aptitudes (cuando corresponda); e) los prerrequisitos (cuando corresponda); f) el código de conducta (cuando corresponda).				
8.3	Un esquema de certificación debe incluir los siguientes requisitos de un proceso de certificación: a) los criterios para la certificación inicial y la renovación de la certificación; b) los métodos de evaluación de la certificación inicial y la renovación de la certificación; c) los métodos y los criterios de seguimiento (si es de aplicación); d) los criterios de suspensión y retirada de la certificación; e) los criterios para efectuar cambios en el alcance o en el nivel de certificación (si es de aplicación).				
8.4	El OC debe disponer de documentos para demostrar que en el desarrollo y revisión del esquema de certificación se incluyen los elementos siguientes: a) la participación de expertos apropiados; b) el uso de una estructura apropiada que representa de manera equitativa los intereses de todas las partes interesadas de forma significativa, sin que predomine ningún interés particular; c) se identifican y alinean los prerrequisitos, si corresponde, con los requisitos de competencia; d) se realiza un análisis del puesto de trabajo o de las prácticas, y se actualiza, con el fin de: -identificar las tareas para un desempeño con éxito, -identificar la competencia requerida para cada tarea, -identificar los prerrequisitos (si corresponde), -confirmar los mecanismos de evaluación y el contenido del examen, -identificar los requisitos para la renovación de la certificación y el intervalo.				
8.5	El OC debe asegurar que el esquema de certificación se revisa y valida permanentemente de forma sistemática.				
8.6	Cuando el OC no es el propietario de un esquema de certificación que implementa, debe asegurar que se cumplen los requisitos del Capítulo 8				
9 REQUISITOS RELATIVOS AL PROCESO DE CERTIFICACIÓN					
9.1	Proceso de solicitud				
9.1.1	En la fase de solicitud, el OC debe poner a disposición una descripción general del proceso de certificación de acuerdo con el esquema de certificación. La descripción general debe incluir, como mínimo, los requisitos de la certificación y su alcance, una descripción del proceso de evaluación, los derechos de los solicitantes, los deberes de la persona certificada y las tarifas.				
9.1.2	El OC debe exigir cumplimentar una solicitud, firmada por el solicitante de la certificación, que incluya como mínimo lo siguiente: a) la información necesaria para identificar al solicitante, tal como el nombre, la dirección y otros datos requeridos por el esquema de certificación; b) el alcance de la certificación deseada; c) una declaración de que el solicitante se compromete a respetar los requisitos de la certificación y a suministrar toda información necesaria para la evaluación; d) toda información de apoyo para demostrar objetivamente el cumplimiento de los prerrequisitos del esquema; e) notificación al solicitante de la posibilidad de realizar, dentro de lo razonable, una solicitud para que se tengan en cuenta las necesidades especiales (véase 9.2.5).				
9.1.3	El OC debe revisar la solicitud para confirmar que el solicitante cumple los requisitos de la solicitud del esquema de certificación.				
9.2 Proceso de evaluación					
9.2.1	El OC debe implementar los métodos y mecanismos específicos de evaluación definidos en el esquema de certificación.				
9.2.2	Cuando se haga un cambio en el esquema de certificación que requiera una evaluación complementaria, el OC debe documentar y poner a disposición del público, sin que se solicite, los métodos y mecanismos específicos requeridos para verificar que las personas certificadas cumplen los requisitos modificados.				
9.2.3	La evaluación debe planificarse y estructurarse de manera que se asegure que los requisitos del esquema se verifican de manera objetiva y sistemática, con evidencia documentada que confirme la competencia del candidato.				
9.2.4	El OC debe verificar los métodos para evaluar a los candidatos. Esta verificación debe asegurar que cada evaluación es equitativa y válida.				
9.2.5	El OC debe verificar y dar cabida, dentro de lo razonable y siempre que se respete la integridad de la evaluación, las necesidades especiales teniendo en cuenta la reglamentación nacional (véase 9.1.2 e).				
9.2.6	Cuando el OC tiene en cuenta los trabajos realizados por otro organismo, debe tener informes, datos y registros apropiados para demostrar que los resultados son equivalentes y son conformes con los requisitos establecidos por el esquema de certificación.				
9.3 Proceso de examen					
9.3.1	Los exámenes deben diseñarse para evaluar la competencia, basados en el esquema y en coherencia con éste, por medios fiables y objetivos, escritos, orales, prácticos, de observación u otros. El diseño de los requisitos del examen debe asegurar que los resultados de cada examen particular sean comparables, tanto en contenido como dificultad, incluida la validez de las decisiones de certificación y de no certificación.				
9.3.2	El OC debe disponer de procedimientos para asegurar una gestión coherente de los exámenes.				
9.3.3	Se deben establecer, documentar y hacer el seguimiento de los criterios relativos a las condiciones para la gestión de los exámenes.				
9.3.4	Cuando se utilicen equipos técnicos en el proceso de examen, éstos deben ser verificados o calibrados según corresponda.				
9.3.5	Se deben documentar e implementar una metodología y procedimientos apropiados (por ejemplo, la recopilación y el mantenimiento de datos estadísticos) con el fin de reafirmar, a intervalos definidos y justificados, la equidad, validez, fiabilidad y desempeño general de cada examen, y se debe corregir toda deficiencia identificada.				
9.4 Decisión de certificación					
9.4.1	La información reunida durante el proceso de certificación debe ser suficiente para permitir: a) al OC tomar una decisión respecto a la certificación; b) la trazabilidad en el caso, por ejemplo, de una apelación o una queja.				

N	REQUISITO	Nombre, código y versión del documento del OC	Información del documento del OC que demuestra el cumplimiento del requisito	Información adicional / comentarios del Evaluador respecto al cumplimiento del requisito	Posible Incumplimiento
9.4.2	Las decisiones relativas al otorgamiento, mantenimiento, renovación, ampliación, reducción, suspensión o retirada de la certificación, no deben subcontratarse.				
9.4.3	El OC debe limitar su decisión sobre la certificación a las cuestiones específicamente relacionadas con los requisitos del esquema de certificación.				
9.4.4	La decisión de certificar un candidato debe tomarse por el OC basándose únicamente en la información reunida durante el proceso de certificación. El personal que toma la decisión de certificación no debe haber participado en el examen ni en la formación del candidato.				
9.4.5	El personal que toma las decisiones de certificación debe tener suficientes conocimientos y experiencia en el proceso de certificación para determinar si los requisitos de certificación se han cumplido.				
9.4.6	No se debe otorgar la certificación hasta que no se hayan cumplido todos los requisitos de certificación.				
9.4.7	El OC debe proporcionar un certificado a todas las personas certificadas. El OC debe mantener la propiedad exclusiva de los certificados. El certificado puede tomar la forma de una carta, tarjeta u otro medio, firmado o autorizado por un miembro responsable del personal del OC.				
9.4.8	Los certificados deben contener, al menos, la información siguiente: a) el nombre de la persona certificada; b) una identificación única; c) el nombre del OC; d) una referencia al esquema de certificación, una norma u otros documentos pertinentes, incluyendo la fecha de publicación, si corresponde; e) el alcance de la certificación y, si corresponde, las condiciones y los límites de su validez; f) la fecha de entrada en vigor de la certificación y la fecha de expiración.				
9.4.9	El certificado debe ser diseñado de manera que se reduzcan los riesgos de falsificación				
9.5	Suspensión, retirada o reducción del alcance de la certificación				
9.5.1	El OC debe disponer de una política y uno o varios procedimientos documentados relativos a la suspensión o retirada de la certificación o a la reducción del alcance de la certificación, los cuales deben especificar las acciones a tomar por el OC en consecuencia.				
9.5.2	La incapacidad para resolver los problemas que dieron lugar a la suspensión, en un tiempo definido por el OC, debe producir la retirada de la certificación o la reducción del alcance de la certificación.				
9.5.3	El OC debe disponer de medidas aplicables a la persona certificada para asegurarse de que, en caso de suspensión de la certificación, la persona certificada se abstiene de seguir promocionando su certificación mientras dure la suspensión.				
9.5.4	El OC debe disponer de medidas aplicables a la persona certificada para asegurarse de que, en caso de retirada de la certificación, la persona certificada se abstiene de hacer referencia a la certificación.				
9.6	Proceso de renovación de la certificación				
9.6.1	El OC debe tener uno o varios procedimientos documentados para implementar el proceso de renovación de la certificación de acuerdo con los requisitos del esquema de certificación.				
9.6.2	Durante el proceso de renovación de la certificación, el OC debe asegurarse de confirmar el mantenimiento de la competencia de la persona certificada y de su conformidad con los requisitos vigentes del esquema de certificación.				
9.6.3	El período de renovación de la certificación debe estar basado en los requisitos del esquema de certificación. Las razones que justifican el período de renovación de la certificación deben tener en cuenta, si corresponde, lo siguiente: a) los requisitos reglamentarios; b) los cambios aportados a los documentos normativos; c) los cambios aportados a los requisitos pertinentes del esquema de certificación; d) la naturaleza y madurez del sector industrial o campo de actividad en el que trabaja la persona certificada; e) los riesgos derivados de una persona incompetente; f) los continuos cambios en la tecnología, y los requisitos de las personas certificadas; g) los requisitos de las partes interesadas; h) la frecuencia y el contenido de las actividades de vigilancia si el esquema de certificación lo requiere.				
9.6.4	Las actividades seleccionadas de renovación de la certificación deben ser adecuadas para asegurar que se lleva a cabo una evaluación imparcial para confirmar el mantenimiento de la competencia de la persona certificada.				
9.6.5	De acuerdo con el esquema de certificación, para la renovación de la certificación el OC debe considerar, al menos, lo siguiente: a) evaluación in situ; b) desarrollo profesional; c) entrevistas estructuradas; d) confirmación de la continuidad de un trabajo satisfactorio y registro de la experiencia laboral; e) examen; f) controles de capacidad física en relación con la competencia en cuestión.				
9.7	Uso de certificados, logotipos y marcas				
9.7.1	Un OC que proporciona una marca o un logotipo de certificación debe documentar las condiciones de uso y debe gestionar adecuadamente los derechos de uso y representación.				
9.7.2	El OC debe exigir que una persona certificada firme un acuerdo por las razones siguientes: a) cumplir con las disposiciones pertinentes del esquema de certificación; b) emitir declaraciones relativas a la certificación sólo con respecto al alcance de la certificación otorgada; c) no utilizar la certificación de manera que pueda dañar la reputación del OC, y no emitir ninguna declaración relativa a la certificación que el OC pueda considerar engañosa o no autorizada; d) cesar, a partir de la suspensión o la retirada de la certificación, de hacer declaraciones relativas a la certificación que contengan cualquier referencia al OC o a la certificación misma, y devolver todos los certificados emitidos por el OC; y e) no utilizar el certificado de manera que pueda inducir a engaño.				
9.7.3	Un OC debe tratar a través de medidas correctivas todo uso indebido de su marca o de su logotipo de certificación.				
9.8	Apelaciones contra decisiones de certificación				
9.8.1	El OC debe tener un proceso documentado para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a las apelaciones. El proceso de tratamiento de las apelaciones debe incluir, al menos, los elementos y métodos siguientes: a) el proceso para la recepción, validación e investigación de la apelación, y para decidir las acciones que se tomarán para tratar la apelación, teniendo en cuenta los resultados de apelaciones previas similares; b) el seguimiento y registro de las apelaciones, incluyendo las acciones tomadas para resolverlas; c) la garantía de que, si corresponde, se toman las correcciones y las acciones correctivas apropiadas.				
9.8.2	Las políticas y los procedimientos deben asegurar que todas las apelaciones se tratan de manera constructiva, imparcial y oportuna.				

N	REQUISITO	Nombre, código y versión del documento del OC	Información del documento del OC que demuestra el cumplimiento del requisito	Información adicional / comentarios del Evaluador respecto al cumplimiento del requisito	Posible Incumplimiento
9.8.3	Una descripción del proceso para el tratamiento de apelaciones debe estar a disposición del público sin que se le solicite previamente.				
9.8.4	El OC debe ser responsable de todas las decisiones tomadas en todos los niveles del proceso de tratamiento de apelaciones. El OC debe asegurarse de que el personal que toma decisiones e interviene en el proceso de tratamiento de apelaciones es diferente del que intervino				
9.8.5	La presentación, investigación y decisión sobre las apelaciones no debe dar lugar a acciones discriminatorias contra la persona que apela.				
9.8.6	El OC debe acusar recibo de la apelación y debe poner a disposición de la persona que apela los informes de avance y los resultados.				
9.8.7	El OC debe notificar de formalmente a la persona que apela la finalización del proceso de tratamiento de apelaciones.				
9.9	Quejas				
9.9.1	El OC debe tener un proceso documentado para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a las quejas.				
9.9.2	Una descripción del proceso para el tratamiento de quejas debe estar disponible sin demanda previa. Los procedimientos deben tratar a				
9.9.3	Las políticas y los procedimientos deben asegurar que todas las quejas se tratan y tramitan de manera constructiva, imparcial y oportuna. El proceso de tratamiento de las quejas debe incluir, al menos, los elementos y métodos siguientes: a) una descripción del proceso para la recepción, validación e investigación de la queja, y para decidir las acciones que se tomarán para responderla; b) el seguimiento y registro de las quejas, incluyendo las acciones tomadas para responderlas; c) la garantía de que, si corresponde, se toman las correcciones y las acciones correctivas apropiadas.				
9.9.4	Al recibir la queja, el OC debe confirmar si la queja se refiere a las actividades de certificación de las que es responsable, y en caso				
9.9.5	Siempre que sea posible, el OC debe acusar recibo de la queja y debe poner a disposición de la persona que se queja los informes de avance y los resultados.				
9.9.6	El OC que recibe la queja debe ser responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja.				
9.9.7	Siempre que sea posible, el OC debe notificar formalmente a la persona que se queja la finalización del proceso de tratamiento de quejas.				
9.9.8	Toda queja fundamentada relativa a una persona certificada también debe notificarse por el OC a la persona certificada en cuestión en un plazo razonable.				
9.9.9	El proceso de tratamiento de quejas debe tener en cuenta los requisitos de confidencialidad en lo que respecta a la persona que se queja y al objeto de dicha queja.				
9.9.10	La decisión que se comunicará a la persona que se queja debe tomarse, o bien revisarse y aprobarse, por personal que no haya intervenido anteriormente en el objeto de la queja.				
10	REQUISITOS RELATIVOS AL SISTEMA DE GESTIÓN				
10.1	Generalidades El OC debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión capaz de apoyar y demostrar el logro coherente de los requisitos de esta Norma Internacional. Además de cumplir los requisitos de los Capítulos 4 a 9 de esta Norma Internacional, el OC debe implementar un sistema de gestión de acuerdo con la opción A o la opción B OPCIÓN A: un sistema general de gestión que cumple los requisitos del apartado 10.2; u OPCIÓN B: un organismo que ha establecido y mantiene un sistema de gestión de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001, y que es capaz de apoyar y demostrar que cumple los requisitos de esta Norma Internacional (ISO/IEC 17024), cumpliendo los requisitos				
10.2	Requisitos generales del sistema de gestión				
10.2.1	Generalidades El OC debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión capaz de apoyar y demostrar el logro coherente de los requisitos de esta Norma Internacional. La alta dirección del OC debe establecer y documentar las políticas y objetivos para sus actividades. La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo y la implementación del sistema de gestión de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. La alta dirección debe asegurarse de que las políticas son entendidas, implementadas y mantenidas en todos los niveles de la estructura organizativa del OC. La alta dirección del OC debe designar un miembro de la dirección quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y la autoridad para: a) asegurar que los procesos y procedimientos necesarios para el sistema de gestión se establecen, implementan y mantienen, e b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión y sobre cualquier necesidad de mejora.				
10.2.2	Documentación del sistema de gestión Se deben documentar los requisitos aplicables de esta Norma Internacional. El OC debe asegurar que la documentación del sistema de gestión es accesible a todo el personal pertinente.				
10.2.3	Control de los documentos El OC debe establecer procedimientos para controlar los documentos (internos y externos) que se refieren al cumplimiento de esta Norma Internacional. Los procedimientos deben definir los controles necesarios para: a) aprobar los documentos en cuenta a su adecuación la adecuación de antes de su emisión b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario, y aprobar los nuevamente; c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión en vigor de los documentos; d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los lugares de uso; e) asegurarse de que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables; f) asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución; y g) prevenir el uso no intencional de documentos obsoletos y aplicar una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por				
10.2.4	Control de los registros El OC debe establecer procedimientos para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, los tiempos de retención y la eliminación de los registros relacionados con el cumplimiento de los requisitos de esta Norma Internacional. El OC debe establecer procedimientos para la retención de registros por un período que sea coherente con sus obligaciones contractuales y legales. El acceso a estos registros debe ser compatible con los acuerdos de confidencialidad.				
10.2.5	Revisión por la dirección				
10.2.5.1	Generalidades La alta dirección del OC debe establecer procedimientos para revisar su sistema de gestión a intervalos planificados para asegurar su continua, conveniencia, adecuación y eficacia, incluyendo las políticas y los objetivos declarados, relativos al cumplimiento de esta Norma. Estas revisiones deben llevarse a cabo al menos cada doce meses y deben estar documentadas.				

N	REQUISITO	Nombre, código y versión del documento del OC	Información del documento del OC que demuestra el cumplimiento del requisito	Información adicional / comentarios del Evaluador respecto al cumplimiento del requisito	Posible Incumplimiento
10.2.5.2	Información de entrada para la revisión La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir información relativa a: "a) los resultados de las auditorías internas y externas (por ejemplo, evaluación del organismo de acreditación); b) la retroalimentación de los solicitantes, candidatos, personas certificadas y partes interesadas, relativa al cumplimiento de esta Norma Internacional; c) la salvaguardia de la imparcialidad d) el estado de las acciones preventivas y correctivas; e) las acciones de seguimiento provenientes de revisiones por la dirección previas; f) el cumplimiento de los objetivos; g) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión; y h) las apelaciones y las quejas." b) la retroalimentación de los solicitantes, candidatos, personas certificadas y partes interesadas, relativa al cumplimiento de esta Norma Internacional; c) la salvaguardia de la imparcialidad d) el estado de las acciones preventivas y correctivas; e) las acciones de seguimiento provenientes de revisiones por la dirección previas; f) el cumplimiento de los objetivos; g) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión; y				
10.2.5.3	Resultados de la revisión Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir como mínimo decisiones y acciones relativas a lo siguiente: a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión y de sus procesos; b) las mejoras de los servicios de certificación en relación con el cumplimiento de esta Norma Internacional; y c) la necesidad de recursos.				
10.2.6	Auditorías internas				
10.2.6.1	El OC debe establecer procedimientos para las auditorías internas a fin de verificar que cumple los requisitos de esta Norma Internacional y que el sistema de gestión se implementa y se mantiene de manera eficaz.				
10.2.6.2	Se debe planificar un programa de auditoría teniendo en cuenta la importancia de los procesos y áreas a ser auditadas, así como los resultados de las auditorías anteriores.				
10.2.6.3	Las auditorías internas deben realizarse al menos una vez cada 12 meses. La frecuencia de las auditorías internas se puede reducir si el OC puede demostrar que su sistema de gestión continúa estando implementado eficazmente de acuerdo con esta Norma Internacional y tiene una estabilidad probada				
10.2.6.4	El OC debe asegurarse de que: a) las auditorías internas sean realizadas por personal calificado conocedor de la certificación, la auditoría y los requisitos de esta Norma Internacional; b) los auditores no auditen su propio trabajo; c) el personal responsable del área auditada sea informado del resultado de la auditoría; d) cualquier acción resultante de las auditorías internas se tome de manera oportuna y apropiada, y e) cualquier oportunidad de mejora sea identificada.				
10.2.7	Acciones correctivas El OC debe establecer procedimientos para identificar y gestionar las no conformidades en sus operaciones. El OC también debe, en los casos que sea necesario, tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con el fin de prevenir su recurrencia. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a las consecuencias de los problemas detectados. Los procedimientos deben definir: a) requisitos para identificar no conformidades; b) determinar las causas de las no conformidades c) corregir las no conformidades; d) evaluar la necesidad de acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir e) determinar e implementar de manera oportuna, las acciones necesarias f) registrar los resultados de las acciones tomadas, y g) revisar la eficacia de las acciones correctivas				
10.2.8	Acciones preventivas El OC debe establecer procedimientos para tomar acciones preventivas con el fin de eliminar las causas de no conformidades potenciales. Las acciones preventivas tomadas deben ser apropiadas al probable efecto de los problemas potenciales. Los procedimientos de acciones preventivas deben definir requisitos para: a) identificar no conformidades potenciales y sus causas; b) evaluar la necesidad de emprender acciones para prevenir la ocurrencia de no conformidades; c) determinar e implementar la acción necesaria; d) registrar los resultados de las acciones tomadas e) revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas				

7. Cumplimiento con respecto a otros requisitos

		Observaciones	Posible incumplimiento
	Uso del símbolo de acreditación y/o referencia a la condición de acreditado (CRGA04)		
	Procedimiento de Acreditación (PA06)		
	Criterios generales y específicos del sector (si aplica)		
	Otros Documentos:		