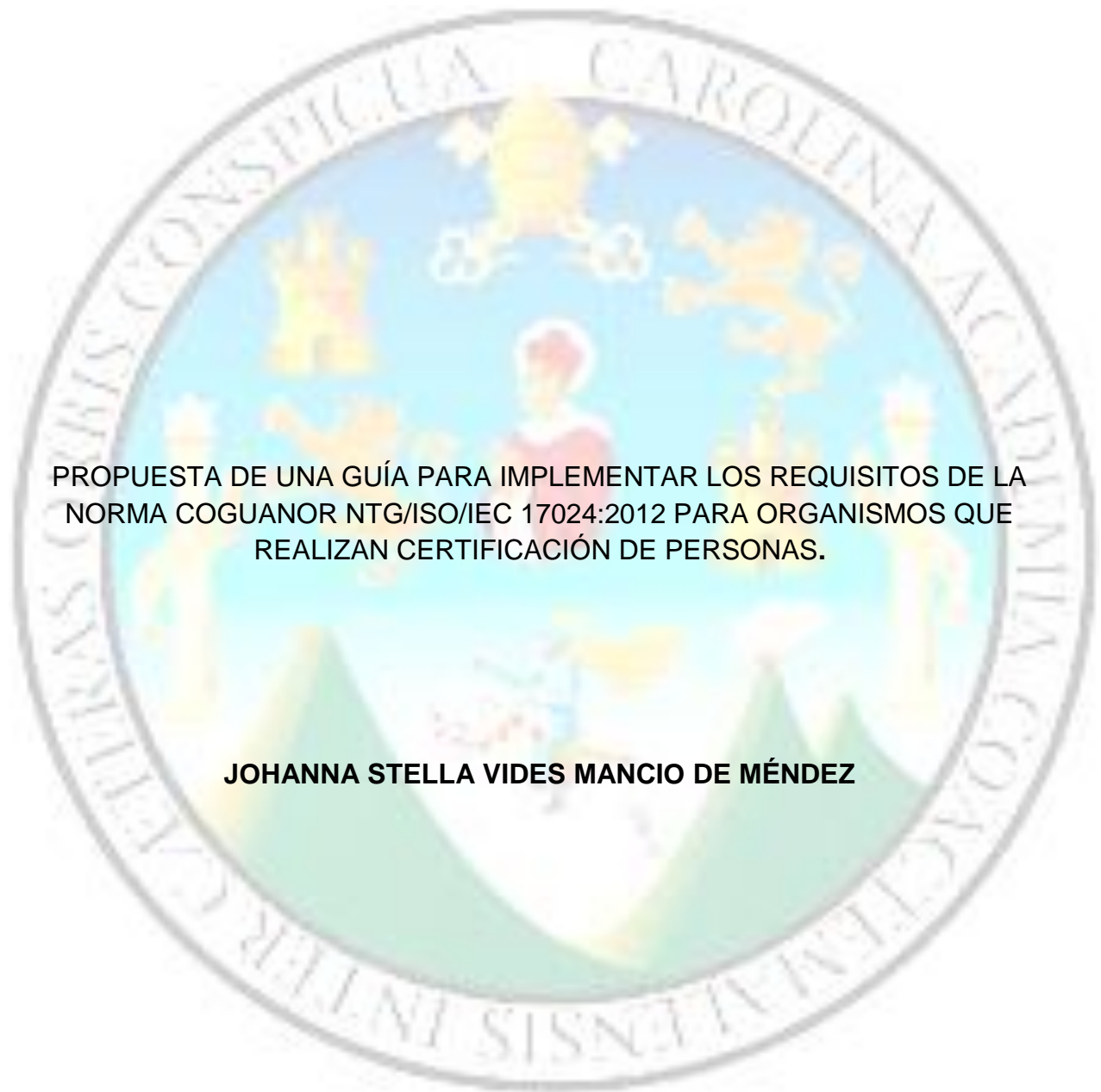


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD CIENCIAS QUÍMICAS Y FARMACIA



PROPUESTA DE UNA GUÍA PARA IMPLEMENTAR LOS REQUISITOS DE LA  
NORMA COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012 PARA ORGANISMOS QUE  
REALIZAN CERTIFICACIÓN DE PERSONAS.

**JOHANNA STELLA VIDES MANCIO DE MÉNDEZ**

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD CON ESPECIALIZACIÓN EN  
INOCUIDAD DE ALIMENTOS

GUATEMALA, SEPTIEMBRE 2016

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD CIENCIAS QUÍMICAS Y FARMACIA



PROPUESTA DE UNA GUÍA PARA IMPLEMENTAR LOS REQUISITOS DE LA  
NORMA COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012 PARA ORGANISMOS QUE  
REALIZAN CERTIFICACIÓN DE PERSONAS.

Trabajo de graduación presentado por  
**JOHANNA STELLA VIDES MANCIO DE MÉNDEZ**

Para optar al grado de Maestra en Artes  
Maestría en Gestión de la Calidad con Especialización en Inocuidad de los  
Alimentos

Guatemala, Septiembre del 2016

## **JUNTA DIRECTIVA**

### **FACULTAD DE CIENCIAS QUIMICAS Y FARMACIA**

Dr. Rubén Daniel Velásquez Miranda	DECANO
M.A. Elsa Julieta Salazar de Ariza	SECRETARIA
MSC. Miriam Carolina Guzmán Quilo	VOCAL I
Dr. Juan Francisco Pérez Sabino	VOCAL II
Lic. Carlos Manuel Maldonado Aguilera	VOCAL III
BR. Andreina Delia Irene López Hernández	VOCAL IV
BR. Carol Andrea Betancourt Herrera	VOCAL V

## **CONSEJO ACADÉMICO**

### **ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

Rubén Daniel Velásquez Miranda, Ph.D.

María Ernestina Ardón Quezada, MSc.

Jorge Mario Gómez Castillo, MA.

Clara Aurora García González, MA.

José Estuardo López Coronado, MA.

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A DIOS Y A LA VIRGENCITA**

Por todas las bendiciones que he tenido y continuo teniendo en mi vida. Gracias a DIOS y a nuestra madre santísima soy lo que soy. Me encomiendo en sus manos para que guíe mi camino y el de mi familia como lo ha hecho hasta ahora.

### **A JUAN DIEGO Y VALERIA**

Por ser mi fuente de inspiración y superación. Ustedes me han enseñado a ser tolerante, paciente y, sobre todo, amar incondicionalmente, son mis dos pedacitos de cielo que Dios me regalo.

### **A LUISRO**

Por ser mi pilar y mi fortaleza, porque no me dejaste flaquear cuando sentía que ya no podía más y me diste las fuerzas para seguir adelante ¡Porque juntos somos un gran equipo, el mejor de todos! TE AMO

### **A MI PAPÁ**

Porque siempre me has apoyado en todos los planes de mi vida y has sido un gran soporte para que se lleven a cabo; gracias por todas las enseñanzas que me has inculcado y que me han llevado a ser quien soy. ¡Has sido y sos un papá excepcional!

## PERO ESPECIALMENTE DEDICO ESTA TESIS **A MI MAMÁ**

Una mujer luchadora, valiente, inteligente, cariñosa entre muchísimas virtudes más, tu madre sos mi verdadera maestra, la que me ha enseñado a llevar mi vida de la mejor manera, la que ha estado conmigo en las buenas y en las malas, jamás te has apartado de mi camino y no tengo como agradecértelo. Agradezco a Dios y a la Virgencita por tu vida y espero que me regalen muchos años más a la par tuya! Solo quiero que sepas que sos una SUPER MUJER y me enorgullece que seas mi MAMÁ! Un millón de Gracias por todo el apoyo incondicional. TE AMO, TE AMO

## RESUMEN EJECUTIVO

La norma COGUANOR ISO/NTG/IEC 17024:2012 Evaluación de la conformidad - Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas, es la base técnica en la cual se sustentan los organismos para demostrar la competencia técnica de las personas para áreas específicas de aplicación.

Guatemala se encuentra próxima a emerger en este esquema ya que el beneficio de certificar competencias de personas genera mayor productividad de las empresas a nivel nacional e internacional.

Es por ello, que el objetivo del documento de graduación fue desarrollar esta propuesta de guía para implementar los requisitos que dicta la norma y así, los entes interesados podrán llevarla a cabo con mayor eficiencia.

La metodología utilizada para llevar a cabo la guía consistió en tres etapas, descritas a continuación:

- En la primera se identificó cada numeral de la norma basándose en el ciclo: Planear, Hacer, Verificar y Actuar –PHVA-, a fin de comprender como están estructurados los requisitos de la norma para mejor comprensión y determinación de los objetivos de la misma.
- En la segunda etapa se analizó e interpretó cada numeral y sub numeral de la norma para describir el contenido de los mismos; con ello, se estructuró una matriz la cual contiene los “Debes” de la norma por capítulo y cómo poder cumplirlos.
- En la tercera y última etapa se hace referencia a los documentos del sistema de gestión cuya utilidad es de soporte para evidenciar el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta norma técnica guatemalteca.

Sin embargo, se hace la salvedad que tanto la matriz como los documentos específicos se realizaron de manera general para que cada organismo de certificación de personas lo adapte a sus propias necesidades.

En el Anexo A, se detalla la matriz para implementar los “Debes” de la norma la cual consta de 5 columnas: Numeral, nombre del numeral, sub numeral, requisitos y cumplimiento del requisito, así mismo, las filas están divididas por capítulo de la norma.

En el Anexo B, se elaboró una guía sintetizada donde se describen las generalidades de la Norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012, para que las personas que tengan acceso a ella, puedan comprender a gran escala el concepto de dicha norma técnica.

## INDICE

Contenido	Página
RESUMEN EJECUTIVO	
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. JUSTIFICACIÓN.....	3
3. MARCO TEORICO .....	6
3.1 Acreditación .....	6
3.2 Organismo de Acreditación .....	7
3.3 Evaluación de la Conformidad .....	7
3.4 Normas Internacionales ISO .....	9
3.6 Comisión Electrotécnica Internacional –IEC- .....	9
3.7 Relevancia a Nivel Mundial.....	10
3.8 Normas ISO/IEC .....	10
3.9 Certificación .....	10
3.10 Certificación de Personas .....	11
3.11 Competencia Laboral .....	12
3.12 Estándar de Competencia.....	12
3.13 Definición y Desarrollo de los Estándares de Competencia.....	12
3.14 Comité Técnico de Gestión por Competencia.....	13



3.15 Beneficios de la Certificación de Competencia Laboral .....	13
3.16 Certificación de Competencia Laboral en Guatemala .....	14
3.17 Certificación Basada en Normas de Competencia Laboral NTG/ISO/IEC 17024:2012 según INTECAP .....	16
3.18 Norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012 Evaluación de la conformidad - Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas .....	18
4. OBJETIVOS .....	22
4.1 Objetivo General .....	22
4.2 Objetivo Específico .....	22
5. MÉTODOS Y TÉCNICA EMPLEADAS .....	23
6. RESULTADOS .....	26
6.1 Primera Etapa .....	26
6.1.1 Identificación de los capítulos de la norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012 basados en el ciclo PHVA .....	26
6.1.2 Interpretación de los requisitos de la norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012 en el ciclo PHVA.....	31
6.2 Segunda Etapa .....	35
6.2.1 Análisis de los requisitos de la norma COGUANOR	

NTG/ISO/IEC 17024:2012 .....	35
6.2.2 Desarrollo de la matriz para dar cumplimiento a los requisitos específicos en la certificación de personas basada en la norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012 .....	52
6.3 Tercera Etapa .....	55
6.3.1 Descripción de los documentos del sistema de gestión para evidenciar el cumplimiento de los requisitos de la norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012 .....	55
7. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	60
8. CONCLUSIONES .....	62
9. RECOMENDACIONES.....	63
10. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS.....	64
11. ANEXOS.....	67
11.1 Matriz para Implementar los Requisitos de la Norma COGUANOR NTG/IESO/IEC 17024:2012 .....	68
11.2 Guía para la implementación de los requisitos de la norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012 .....	131

## 1. INTRODUCCION

La constante evolución de los distintos sistemas de gestión implementados en las organizaciones a nivel mundial ha permitido que Guatemala incursione en el comercio a nivel mundial. Existen diferentes esquemas utilizados en las industrias en el cual basan su sistema de gestión, algunos de ellos certificables. Los más comunes son la norma COGUANOR NTG/ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos, norma COGUANOR NTG/COPANT/ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso y la norma OHSAS 18001 Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo; sin embargo, dichas normas se enfocan en su mayoría en verificar el cumplimiento de los requisitos de gestión implementados en las distintas organizaciones.

No obstante existen normas que evalúan la conformidad del sistema de gestión, tanto en requisitos de gestión como en requisitos técnicos, asegurando de ésta manera la competencia de dichas organizaciones. Algunos de los esquemas utilizados son: norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17025 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración; norma COGUANOR NTG/ISO 15189 Laboratorios clínicos - Requisitos para la calidad y competencia; norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17020 Evaluación de la conformidad - Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismo que realizan inspección; norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17065 Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios; norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024 Evaluación de la conformidad - Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas; y otras normas más.

Guatemala, actualmente carece de organismos que realicen certificación de personas, los cuales puedan evaluar y demostrar la competencia de las personas para realizar cierta tarea en específico, aunque existen empresas a nivel nacional que han ido avanzando en el tema. Sin embargo, dichas certificaciones se limitan

al personal formado dentro de dichas instituciones y no incluye a las demás instituciones de educación o gremios que correspondan, ya que dichas certificaciones no se encuentran normalizadas y acreditadas por los entes correspondientes en el país.

El certificar las competencias en áreas específicas trae consigo varios beneficios en el mercado laboral y dentro de las instituciones, como el aumento de productividad, la disminución en el tiempo y costo de entrenamiento, la reducción de accidentes en el área de trabajo, entre otras.

El presente trabajo consiste en la propuesta de una guía para implementar los requisitos de la norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012 Evaluación de la conformidad - Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas, aplicable a cualquier organización que certifique personas o se encuentre en el desarrollo de dicha certificación.

La metodología a utilizar en el trabajo se plantea en tres etapas; en la primera, se identificará e interpretará cada numeral de la norma dentro del ciclo PHVA, para esquematizar la norma completa y comprender la estructura de la misma; en la segunda etapa, se analizará cada capítulo y numeral de la norma, así mismo, los enunciados de ésta que se “DEBEN” cumplir para establecer una matriz que esclarezca el cumplimiento de esos “debes” y hace referencia a los documentos aplicables para dichos numerales, como procedimientos, formatos, instructivos, entre otros. En la última etapa, se elaborarán documentos de referencia los cuales ejemplificarán el cumplimiento de cada numeral de la norma; dichos documentos se elaborarán de manera general para que pueda adaptarse a las necesidades de cada organización.

De manera se espera la comprensión y aceptación de la guía para implementar los requisitos de la norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012.

## 2. JUSTIFICACION

Actualmente, la infraestructura de la calidad a nivel mundial ha tomado mayor auge. Se ha visto a través de la historia personajes como Juran, Crosby e Ishikawa, quienes han logrado emerger a organizaciones a través de los sistemas de gestión creados, desarrollados e implementados por ellos; a lo largo del tiempo, sistemas de gestión en distintos esquemas: calidad, ambiental, salud y seguridad ocupacional, entre otros, se han vuelto modelos utilizados por miles de organizaciones a nivel mundial.

Guatemala no es la excepción ya que, en los últimos años, la infraestructura de calidad ha sido definida y entendida por organizaciones en el país que da el mérito que conlleva obtener una certificación o acreditación y asegura, de esta manera, resultados confiables por parte de las organizaciones, mejora la rentabilidad de las mismas, al evitar re-procesos, disminuir costos o evitar pagar turnos extras, entre otros.

Implementar un sistema de gestión no es más que “ordenar la casa” y tener evidencia de que se realizó, para ello, se necesita contar con la documentación pertinente. Actualmente, no se cuenta con una guía para poder empezar a implementar la norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012 o para confirmar que el avance en la implementación, para los organismos que estén en el desarrollo de la misma, se realice de manera correcta, con análisis de cada uno de los puntos de la norma y comprensión de su correcta aplicación. Debido a ello, los organismos pueden tardar varios meses para implementar el sistema de calidad que rige esta norma técnica.

El presente trabajo se podrá comunicar a gremiales nacionales como La Cámara de Comercio y La Cámara de Industria; asimismo, a asociaciones que trabajen mediante capacitación continua como La Asociación de Gerentes de Guatemala,

centros educativos o academias nacionales y transnacionales que estén interesados en el tema. De esa manera, a través de dichas instituciones, esta guía podrá ser reconocida e implementada en el país.

En el presente trabajo se puede obtener la propuesta de una guía para la implementación de los requisitos de la norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012, para entes interesados en desarrollar e implementar dicha norma y realizarlo en menor tiempo, ya que la misma contiene desde la interpretación de los capítulos en base al ciclo PHVA –Planear, Hacer, Verificar y Actuar -, el análisis de cada numeral y sub numeral de la norma donde se establecen cuáles son los “debe” en cada capítulo y una propuesta o sugerencia de cómo cumplir dichos requisitos. Para ello, se desarrolló una matriz en la cual se especifica cada uno de los componentes; asimismo, se desarrolló una guía corta para que el lector pueda tener una idea muy amplia de cómo implementar un sistema de calidad basado en la norma COGUANOR ISO/NTG/IEC 17024:2012. Por último, se describen los documentos pertinentes que se pudieran tomar en cuenta dentro del sistema de gestión para iniciar y estructurar un sistema de calidad basado en dicha norma técnica.

Esta guía podrá ser utilizada como referencia para organismos que realizan certificación de personas, que en Guatemala podría ser el esquema a emerger para certificación de productos, procesos o servicios.

El beneficio de implementar la norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012, es tanto para el organismo de certificación como para el país, ya que a través de la certificación de personas se podrá establecer la misma en empresas cuyos procesos son críticos, mejorar el desempeño del personal, disminuir el error humano, que en la mayoría de los casos es al que se atribuye gran parte de las faltas.

En el país, contar con personal certificado dentro de las empresas o en el Estado significa, para la población, obtener productos y servicios de mejor calidad, asegurar la satisfacción del cliente en los distintos escenarios del país, mayor productividad en las empresas a nivel nacional y generación de mayores oportunidades laborales dentro y fuera del país.

### **3. MARCO TEORICO**

#### **3.1 ACREDITACION**

La acreditación es un procedimiento mediante el cual un organismo con autoridad le otorga reconocimiento formal a un organismo o personas competentes para llevar a cabo tareas específicas.

La norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17000 Evaluación de la conformidad – Vocabulario y principios generales y la norma COGUANOR NTG/ISO 17011 Requisitos generales para los organismos de acreditación de organismos de evaluación de la conformidad, definen a la acreditación como “atestiguamiento de tercera parte, relacionado a un organismo de evaluación, de la conformidad que conlleve a la comprobación formal de su competencia para llevar a cabo las tareas específicas de evaluación de la conformidad.”(IAAC, 2014)

Algunos beneficios para los usuarios:

- La evaluación de la conformidad provee una base a los usuarios para seleccionar productos o servicios.
- Los usuarios tienen más confianza en los productos o servicios que están apoyados por una declaración formal de conformidad.
- La evaluación de la conformidad da testimonio de calidad, seguridad y otras características importantes de un producto o servicio.

Algunos de los beneficios en el mercado:

- Los clientes y los entes reguladores requieren la evidencia sobre el cumplimiento de requisitos:
  - Características: tamaño, dimensión, peso, volumen, contenidos, entre otros.
  - Límites de detección: plaguicidas



- Seguimiento de buenas prácticas: Buenas Prácticas Agrícolas (BPA's)

### **3.2 ORGANISMO DE ACREDITACION**

Un organismo de acreditación es aquel que posee autoridad, realiza acreditaciones y otorga el reconocimiento formal a los organismos de la evaluación de la conformidad.(IAAC, 2014)

Según el decreto 78-2005 “Ley del Sistema Nacional de Calidad” en el artículo 23, reconoce a la Oficina Guatemalteca de Acreditación – OGA – como el organismo de acreditación en Guatemala, descrito de la siguiente manera:

Artículo 23, Objeto de la Oficina Guatemalteca de Acreditación. La Oficina Guatemalteca de Acreditación, que podrá identificar con las siglas – OGA -, tiene por objeto aplicar y administrar el sistema de acreditación en todo el territorio nacional con el fin de:

- a) Reconocer la competencia técnica de los organismos de evaluación de la conformidad; y
- b) Velar porque los servicios ofrecidos por las entidades acreditadas mantengan la calidad bajo la cual fue reconocida su competencia técnica.

### **3.3 EVALUACION DE LA CONFORMIDAD**

La evaluación de la conformidad es la comprobación que se cumple con requisitos específicos relacionados a productos, procesos, sistema, persona y organismo. El campo del tema de la evaluación de la conformidad incluye actividades como ensayos, inspección y certificación, así como la acreditación del organismo de evaluación de la conformidad.

Cada una de estas actividades está definida formalmente en la norma COGUANORNTG/ISO/IEC 17000. (IAAC, 2014)

La evaluación de la conformidad proporciona beneficios para cada nivel involucrado, desde los fabricantes hasta los consumidores, así como también al comercio en general.(IAAC, 2014)

Para evaluar la conformidad de los distintos Organismos se utilizan normas internacionales ISO o ISO/IEC las cuales son aplicables dependiendo del sistema a evaluar (calidad, ambiental, producto, servicio, personas, entre otros)

## MODELO INTERNACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD



Fuente: IAAC

### **3.4 NORMAS INTERNACIONALES ISO**

ISO, Organización Internacional de Normalización, es una organización de membresía no gubernamental independiente y la mayor organización de desarrollo mundial de normas internacionales voluntarias.

ISO propone especificaciones de clase mundial para productos, servicios y sistemas para garantizar la calidad, seguridad y eficiencia. Estas normas son fundamentales para facilitar el comercio internacional. (Organización Internacional de Normalización [ISO], 2015)

### **3.5 BENEFICIOS DE LAS NORMAS ISO**

Las normas internacionales ISO garantizan que los productos y servicios son seguros, fiables y de buena calidad.

Para las organizaciones, las normas son herramientas estratégicas que reducen los costos al minimizar los residuos y errores y aumentan la productividad.

Dichas normas ayudan a las empresas a acceder a nuevos mercados. (ISO, 2015)

### **3.6 Comisión Electrotécnica Internacional (IEC)**

La Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) es la principal organización mundial que prepara y publica normas internacionales para todas las tecnologías eléctricas, electrónicas y relacionadas.

Más de diez mil expertos de la industria, comercio, gobierno, laboratorios de pruebas y de investigación, instituciones académicas y grupos de consumidores participan en el trabajo de normalización IEC. (Comisión electrotécnica Internacional [IEC], 2015)

### **3.7 RELEVANCIA A NIVEL MUNDIAL**

La IEC es una de las tres organizaciones hermanas globales (IEC, ISO, la UIT) que desarrollan las normas internacionales mundiales.

Cuando aplica, IEC coopera con las normas ISO y con la UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones) para asegurarse de que las normas internacionales encajan a la perfección y se complementan entre sí. Los comités integrados aseguran que dichas normas combinen todos los conocimientos relevantes de expertos que trabajan en áreas relacionadas. (IEC, 2015)

### **3.8 NORMAS ISO/IEC**

Las guías y normas de la evaluación de la conformidad de ISO/IEC son documentos consensuados que definen criterios, procedimientos y principios para la evaluación de la conformidad y la acreditación, elaborados por grupos de trabajo de los Comités de Evaluación de la Conformidad (CASCO) y de la Organización Internacional de Normalización (ISO). IEC participa en el trabajo de CASCO y los documentos son aprobados y publicados conjuntamente. (IAAC, 2014)

### **3.9 CERTIFICACION**

La certificación es una actividad de evaluación de la conformidad de tercera parte que lleva una declaración que demuestra que se han cumplido los requisitos específicos relacionados a productos, procesos, sistemas o personas.(IAAC, 2014). Así, las distintas empresas evidencian certificación y constituyen un elemento diferenciador en el mercado, mejoran la imagen de productos y servicios ofrecidos y generan confianza entre clientes y consumidores.

Además, ante el actual exceso de información, las organizaciones necesitan simplificar sus decisiones. Por eso, buscan proveedores cuya gestión y/o productos cuenten con el aval de una entidad de confianza, con el objeto de dotar a las organizaciones de valor competitivo diferencial.

### **3.10 CERTIFICACION DE PERSONAS O COMPETENCIA LABORAL**

La certificación de personas, como cualquier otro proceso de certificación, es el conjunto de actividades mediante el cual se asegura el cumplimiento de requisitos definidos. En el caso de la certificación de personas, los requisitos son relativos a criterios de competencia tales como educación, formación, experiencia o habilidades personales.

Tales criterios de competencia se evalúan por una entidad independiente, en base a unos requisitos contenidos en el documento de referencia. Estos documentos de referencia se conocen como esquemas de certificación de personas.

La certificación de personas garantiza la competencia mediante la comprobación, a través de un organismo independiente, de una serie de requisitos de titulación, formación, experiencia u otros, establecidos en el esquema de certificación.

Los esquemas pueden responder o bien a requisitos gubernamentales o bien a un deseo o necesidad del mercado para establecer requisitos de credibilidad, confianza y mejora de la profesión. (Asociación Española para la Calidad [QAEC], 2015)

Los requisitos para asegurar que los organismos de certificación de personas llevan a cabo sus actividades de una forma coherente, comparable y confiable se desarrollan en la norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012 Evaluación de la conformidad - Requisitos generales para los organismos que realizan certificación

de personas. Se incluye, además, otras especificaciones como el desarrollo y mantenimiento del esquema de certificación de personas. Las certificaciones están reconocidas en 34 países, y actualmente existen más de 60.000 profesionales certificados trabajando en toda en Europa.(QAEC, 2015)

### **3.11 COMPETENCIA LABORAL**

Genéricamente, una competencia se define como un conjunto de habilidades, destrezas, conocimientos y actitudes que se concretan asertivamente en la resolución de problemas o en una respuesta pertinente a una situación nueva o específica. (Secretaría de Educación Pública [SEP], 2010)

### **3.12 ESTÁNDAR DE COMPETENCIA**

Un Estándar de Competencia describe el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y comportamientos que requiere una persona para realizar actividades con alto nivel de desempeño. (SEP, 2010)

### **3.13 DEFINICION Y DESARROLLO DE LOS ESTÁNDARES DE COMPETENCIA**

Los Estándares de Competencia son desarrollados por los Grupos Técnicos de expertos integrados por quienes llevan a cabo las mejores prácticas en la función que se piensa estandarizar. Son ellos quienes, con el aval del Comité de Gestión por Competencia, definen cuáles son los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes requeridas para llevar a cabo una función determinada con alto nivel de desempeño. (SEP, 2010)

### **3.14 COMITÉ TÉCNICO DE GESTIÓN POR COMPETENCIA**

El Comité de Gestión por Competencias es un grupo de personas, empresas u organizaciones representativas de un sector productivo, social o de gobierno, que por su número de trabajadores, su participación en el mercado laboral y el reconocimiento de alcance nacional en el sector, actúa como la instancia responsable para promover el modelo de Gestión por Competencias en las organizaciones del sector que representa. (SEP, 2010)

Los objetivos de un Comité de Gestión por Competencias son: (SEP, 2010)

- Promover el desarrollo y la implantación del Sistema Nacional de Competencia en su sector.
- Definir la agenda de capital humano para la competitividad en su sector.
- Desarrollar y actualizar Estándares de Competencia (EC) Instrumentos de Evaluación de Competencia y mecanismos de consecuencias.

### **3.15 BENEFICIOS DE LA CERTIFICACION DE COMPETENCIA LABORAL**

La certificación de competencias demuestra que tus conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y comportamientos, los realizas a un alto nivel de desempeño.(QAEC, 2015)

Los beneficios pueden ser múltiples; algunos de ellos son:

- *Para la persona certificada:*
  - ✚ Contar con un documento que respalde su competencia (capacidad) en una o varias funciones laborales; independientemente si la competencia la adquirió mediante un proceso formal o no, a través de la experiencia.

- ✚ Es un incentivo para los empleados, poner a su disposición una certificación reconocida a nivel nacional e internacional y avalada por un organismo acreditado.
- *Para la organización:*
  - ✚ Contratar a personal calificado y continuamente formado que le permita desarrollar mejor calidad de productos o servicios y atender de forma satisfactoria las demandas del competitivo mercado nacional e internacional
  - ✚ La certificación de personas es un valor diferenciador en el mercado laboral.
  - ✚ Contar con profesionales certificados ayuda al mantenimiento a largo plazo de empresas competitivas y dinámicas.
  - ✚ Confianza a la hora de avalar la cualificación de los auditores en las auditorías de certificación.
- *Para el país:*
  - ✚ Las organizaciones competitivas generan más y mejores relaciones comerciales, a nivel nacional e internacional; lo que contribuye a que el país sea más competitivo.
  - ✚ Acceso a la bolsa de empleo exclusiva para personas certificadas.

### **3.16 CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL EN GUATEMALA**

El INTECAP para contribuir con la competitividad y desarrollo del país, se ha constituido como Organismo de Certificación de personas a través de cuatro tipos de certificación:(Instituto Técnica de Capacitación y Productividad [INTECAP], 2014)



1. Certificación conjunta (certificación del personal en el puesto de trabajo con aval del INTECAP).
2. Certificación basada en Normas de Competencia Laboral y según la norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012 Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas.
3. Certificación por especialidades.
4. Certificación Microsoft ®

El INTECAP certifica personal en Centroamérica y Guatemala; como organismo de certificación, reconoce los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas a través de la experiencia laboral.

### **EMPRESAS QUE HAN CERTIFICADO LA COMPETENCIA LABORAL CON EL INTECAP**



Dichas certificaciones se han realizado en Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá. (INTECAP, 2014)

### **3.17 CERTIFICACIÓN BASADA EN NORMAS DE COMPETENCIA LABORAL NTG/ISO/IEC 17024 SEGÚN INTECAP**

La certificación basada en normas de competencia laboral es consensuada con el sector productivo, trabajadores y ente regulador, integrado en un Comité y de acuerdo con los lineamientos establecidos en la norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012.

#### Proceso

1. Presentar solicitud en el centro de evaluación, según esquema de certificación.
2. Presentar la documentación, según esquema de certificación solicitado.
3. Cancelar el valor del proceso de evaluación y certificación.
4. Realizar el proceso de evaluación y certificación

#### Lugar de la evaluación

Las evaluaciones, teórica y práctica, se realizan en centros de evaluación del INTECAP o en la empresa. Si la evaluación se realiza en la empresa, se ha de cumplir con las condiciones para el proceso de evaluación, para mantener la objetividad e imparcialidad.(INTECAP, 2014)

#### Información

Las personas o empresas interesadas en la certificación, pueden comunicarse a centros de capacitación, departamento de servicios directos al cliente, delegaciones departamentales y departamento de certificación laboral. (INTECAP, 2014)

Servicios

Tabla No. 1 Esquemas de certificación del INTECAP

<b>N</b>	<b>ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN</b>	<b>SECTOR</b>	<b>ALCANCE</b>
1	Agente de seguros de automóviles	Seguros y fianzas	Sectorial
2	Agente de seguros de vida colectiva	Seguros y fianzas	Sectorial
3	Agente de seguros de vida individual	Seguros y fianzas	Sectorial
4	Ajustador de seguros de automóviles	Seguros y fianzas	Sectorial
5	Suscriptor de seguros de automóviles	Seguros y fianzas	Sectorial
6	Suscriptor de seguros de vida colectiva	Seguros y fianzas	Sectorial
7	Suscriptor de seguros de vida individual	Seguros y fianzas	Sectorial
8	Operador de montacargas	Transporte	Sectorial
9	Operador de portacontenedores	Transporte / Comercio	Sectorial
10	Operador de cabezal portuario	Transporte / Comercio	Sectorial
11	Guía general de turistas	Turismo	Sectorial
12	Cocinero	Turismo	Sectorial
13	Manejo higiénico de los alimentos y bebidas	Turismo	Sectorial
14	Auditor de calidad de vestuario	Textil	Sectorial

Fuente: (INTECAP, 2014)

### **3.18 Norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012 Evaluación de la conformidad - Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas**

Esta norma técnica consta de 11 capítulos de los cuales ocho son evaluados para verificar el cumplimiento de dichos requisitos. Los capítulos se encuentran enumerados de la siguiente manera:(Comisión Guatemalteca de Normas [COGUANOR], 2012)

1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Requisitos generales
  - 4.1 Temas legales
  - 4.2 Responsabilidad en materia de decisión de certificación
  - 4.3 Gestión de la imparcialidad
  - 4.4 Responsabilidad legal y financiamiento
5. Requisitos relativos a la estructura
  - 5.1 Dirección y estructura de la organización
  - 5.2 Estructura del organismo de certificación en relación con las actividades de formación.
6. Requisitos relativos a los recursos
  - 6.1 Requisitos legales del personal
  - 6.2 Personal que interviene en las actividades de certificación
  - 6.3 Contratación externa
  - 6.4 Otros recursos
7. Requisitos relativos a los registros y la información
  - 7.1 Registros de solicitantes, candidatos y personas certificadas
  - 7.2 Información pública
  - 7.3 Confidencial

- 7.4 Seguridad
- 8. Esquemas de certificación
- 9. Requisitos relativos al proceso de certificación
  - 9.1 Proceso de solicitud
  - 9.2 Proceso de evaluación
  - 9.3 Proceso de examen
  - 9.4 Decisión de certificación
  - 9.5 Suspender, retirar o reducir el alcance de la certificación
  - 9.6 Proceso de la renovación de la certificación
  - 9.7 Uso de certificados, logotipos y marcas
  - 9.8 Apelaciones contra decisiones de certificación
  - 9.9 Quejas
- 10. Requisitos relativos al sistema de gestión
  - 10.1 Generalidades
  - 10.2 Requisitos generales del sistema de gestión
- 11. Correspondencia

Principios para los organismos que realizan certificación de personas y sus actividades. Anexo A (Informativo).

Esta norma puede servir de base para el reconocimiento de los organismos de certificación de personas y de los esquemas de certificación para dicho propósito, con el fin de facilitar su aceptación en el ámbito nacional e internacional.

La armonización del sistema para la elaboración y el mantenimiento de los esquemas de certificación de personas pueden establecer las condiciones para el reconocimiento mutuo y el intercambio global de personal.

Asimismo se establecen los requisitos que aseguran que los organismos de certificación de personas que operan los esquemas de certificación, trabajen de forma coherente, comparable y confiable.

Los requisitos contenidos en esta norma técnica se consideran requisitos generales para los organismos que realizan la certificación de personas, ya que ésta sólo puede darse cuando hay un esquema de certificación; dicho esquema está diseñado para complementar los requisitos de esta norma, incluye aquellos que el mercado necesita o desea, o que los gobiernos requieren.

La norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012 como la mayoría de las normas internacionales, se basa en el ciclo PHVA, el cual puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad basado en la certificación de personas.

### CICLO PHVA



Fuente: Creación Autora

El ciclo de PHVA puede describirse de la siguiente manera:(ISO 9001:2015, 2015)

- **Planear:** establecer objetivos del sistema y sus procesos, los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente, norma y políticas o procedimientos de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.
- **Hacer:** implementar lo planificado
- **Verificar:** realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas e informar sobre los resultados.
- **Actuar:** tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

La comprensión del ciclo PHVA facilita la comprensión de cada capítulo y numeral de la norma COGUANOR NTG/ISO/NTG 17024:2012 y con ello se puede realizar el análisis pertinente de cada uno de ellos y elaborar con mayor agilidad la guía para la implementación de dichos requisitos.

## **4. OBJETIVOS**

### ***4.1 Objetivo General***

Desarrollar una guía para la implementación de los requisitos de la norma NTG/ISO/IEC 17024:2012 Evaluación de la conformidad -Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas.

### ***4.2 Objetivos Específicos***

- Identificar y analizar los requisitos generales de la norma para determinar el cumplimiento de los mismos.
- Estructurar el cumplimiento de dichos requisitos para establecer la conformidad de los mismos en base a los documentos pertinentes como procedimientos, formatos y procesos.



## 5. METODOS Y TECNICA EMPLEADAS

La metodología utilizada para el desarrollo de la guía se basó en tres etapas:

1. *Primera etapa: Identificación de los capítulos de la norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012 basado en el ciclo PHVA.*

En esta primera etapa se identificó cada capítulo de la norma dentro del ciclo PHVA –Planear, Hacer, Verificar y Actuar -; se identificó cada uno de ellos por un color en específico, lo cual provee mayor comprensión visual.

Con los capítulos identificados se estructuró una tabla en la cual se distribuyeron cada uno de los numerales y sub numerales de la norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012, iniciando desde el capítulo 4, ya que del capítulo 1 al 3 son meramente informativo; con esta tabla se logró determinar el ciclo PHVA dentro de dicha norma técnica.

Se analizó cada etapa del ciclo PHVA dentro de la norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012 y se interpretó cómo cada uno de los capítulos encaja en el ciclo para buscar la mejora continua.

2. *Segunda etapa: Análisis de los requisitos de la norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012*

La segunda etapa es la más extensa, ya que dentro de la misma se utilizaron varias herramientas de interpretación para proveer una mejor orientación en el cumplimiento de la norma.

Esta etapa se inició con el análisis y descripción de cada uno de los numerales y sub numerales de la norma, en el cual se detalla de manera general como se puede cumplir con cada uno de ellos.

Con una idea concreta de cada uno de los requisitos en cada numeral y sub numeral de la norma, se desarrolló una matriz, estructurada por 5 columnas, las cuales describen el numeral, nombre del numeral, sub numeral, requisitos o “debe” y la propuesta para su cumplimiento. Asimismo, la matriz se compone de varias filas las cuales son constituidas por los capítulos y los requisitos dentro de dichos capítulos de la norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012; ésta matriz se coloca completa en el Anexo A.

Al finalizar la matriz se identificaron cada uno de los 245 “debe” de la norma y se determinó como se pueden satisfacer los mismos para iniciar con la implementación del sistema de gestión de calidad en el organismo de certificación de personas.

No obstante, en el Anexo B, se elaboró una guía corta la cual contiene información general para implementar los requisitos de la norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012.

3. *Tercera etapa: Descripción de los documentos del sistema de gestión para evidenciar el cumplimiento de los requisitos de la norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012*

En la tercera etapa se describieron algunos de los documentos de apoyo pertinentes utilizados dentro del sistema de gestión, para evidenciar el cumplimiento de cada uno de los numerales y sub numerales de la norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012, esta descripción se realizó desde

lo general como Manual de calidad, hasta documentos específicos como procedimientos, planes de calidad, instructivos, registros, entre otros.

Se hace la salvedad que tanto la matriz como los documentos de apoyo para cumplir los requisitos de la norma, se integraron de manera general; ya que dicha guía podrá ser adaptada y modificada según las necesidades y especificidades de cada organismo que los desee implementar.

## 6. RESULTADOS

### 6.1 PRIMERA ETAPA

#### 6.1.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS CAPÍTULOS DE LA NORMA COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012 BASADOS EN EL CICLO PHVA – Planear, Hacer, Verificar y Actuar -

Con el fin de dar cumplimiento al primer objetivo del trabajo: “Identificar cada numeral de la norma dentro del ciclo PHVA, para esquematizarla y comprender la estructura de la misma y el objetivo de cada uno de los requisitos dentro de los numerales,” se elaboró la Tabla 2, la cual se encuentra desarrollada bajo el siguiente esquema:

- Horizontalmente: dividida por 5 columnas, las cuales contienen la etapa del ciclo, el capítulo de la norma, el numeral, sub numeral y el nombre del requisito.
- Verticalmente: dividida por colores basados en las etapas del ciclo PHVA, los cuales se definieron de la siguiente manera: para **PLANEAR** se utilizó el color azul, para **HACER** el rojo, para **VERIFICAR** el verde y para **ACTUAR** el morado. Se decidió utilizar colores en la Tabla 2, para mayor comprensión y reconocimiento de cada una de las etapas.

En la Tabla 2, se excluyen los capítulos del 1 al 3, ya que estos son meramente informáticos y no son de relevancia para el análisis de la norma en el ciclo PHVA.

- Capítulo 1: Objetos y campo de aplicación.
- Capítulo 2: Referencias normativas
- Capítulo 3: Términos y definiciones

Tabla No. 2 CICLO PHVA EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012

ETAPA DEL CICLO	CAPITULO	NUMERAL	SUBNUMERAL	NOMBRE DEL REQUISITO
P Planear	4. Requisitos generales	4.1		Temas legales
		4.2		Responsabilidad en materia de decisión de certificación
		4.3		Gestión de imparcialidad
		4.4		Responsabilidad legal y financiamiento
	5. Requisitos relativos a la estructura	5.1		Dirección y estructura de la organización
		5.2		Estructura del organismo de certificación el relación con las actividades de formación
	6. Requisitos relativos a los recursos	6.1		Requisitos generales del personal
		6.2		Personal que interviene en las actividades de certificación
			6.2.1	Generalidades
			6.2.2	Requisitos para examinadores
		6.3		Contratación externa
		6.4		Otros recursos

	7. Requisitos relativos a los registros y la información	7.1		Registros de solicitantes, candidatos y personas certificadas.
		7.2		Información pública
		7.3		Confidencialidad
		7.4		Seguridad
	8. Esquemas de certificación			
<b>H</b> Hacer	9. Requisitos relativos al proceso de certificación	9.1		Proceso de solicitud
		9.2		Proceso de evaluación
		9.3		Proceso del examen
		9.4		Decisión de certificación
		9.5		Suspender, retirar o reducir el alcance de la certificación
		9.6		Proceso de renovación de la certificación
		9.7		Uso de certificados, logotipos y marcas
<b>V</b> Verificar		9.8		Apelaciones contra decisiones de certificación
		9.9		Quejas
	10.Requisitos	10.1		Generalidades

	relativos al sistema de gestión	10.2		Requisitos generales del sistema de gestión
			10.2.1	Generalidades
			10.2.2	Documentación del sistema de gestión
			10.2.3	Control de los documentos
			10.2.4	Control de los registros
			10.2.6	Auditorías internas
			10.2.7	Acciones correctivas
			10.2.8	Acciones preventivas
<b>A</b> Actuar			10.2.5	Revisión por la dirección
			10.2.5.1	Generalidades
			10.2.5.2	Información de entrada para la revisión
			10.2.5.3	Resultados de la revisión

Fuente: Creación autora



## **6.1.2 INTERPRETACION DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012 EN EL CICLO PHVA**

### **6.1.2.1 PLANIFICAR**

En la Tabla 2, se puede deducir cuales requisitos de la norma NTG/ISO/IEC 17024:2012 se incorporarán en cada etapa del ciclo PHVA; en esta etapa se deben tomar en cuenta los requisitos legales y reglamentarios dispuestos en el país o por cualquier parte interesada. Asimismo, se incluyen los recursos financieros necesarios para asegurar la certificación en los distintos esquemas.

En esta etapa se debe asegurar la imparcialidad y confidencialidad por parte del ente certificador e identificar las amenazas que puedan comprometer dichos objetivos; ya sea por parte del personal interno como del personal externo, por lo mismo, cada una de las actividades debe estar bajo supervisión del ente certificador.

Las políticas y procedimientos desarrollados por el ente certificador deben ser transparentes y objetivos para asegurar la imparcialidad y evitar desequilibrios en la estructura de la organización.

El ente certificador, debe planificar adecuadamente los recursos dispuestos para la realización de la certificación de las personas, tanto de personal como de las personas que intervienen en dichas actividades y los examinadores, de la misma manera, los recursos para cubrir la contratación externa y otros recursos como instalaciones adecuadas, entre otros.

Se deben gestionar los registros pertinentes para salvaguardar la confidencialidad de la información y evitar conflicto de interés por parte de los solicitantes y

candidatos; de esa manera se asegura la integridad del proceso en las distintas actividades y del esquema que utiliza el ente certificador.

#### **6.1.2.2 HACER**

Incluye planificar los recursos financieros, infraestructura y personal del ente certificador; asimismo, al haber identificado los requisitos legales que aplican al ente certificador, éste puede proceder a definir las políticas de imparcialidad, confidencialidad y seguridad de la información y de los esquemas a certificar.

Por lo tanto, en la etapa de “hacer”, se concretiza la estructura de la organización y el proceso para la certificación, el cual consiste en solicitud, evaluación, examen, decisión de certificación, las personas que ya se encuentren certificadas pueden ampliar el proceso para extender o renovar la certificación, suspender, retirar o reducir el alcance de la misma.

Todo el proceso de certificación conlleva el desarrollo de documentos pertinentes, que apoyen cada uno de los numerales y sub numerales de la norma que se debe cumplir, para implementar y mantener un sistema de gestión capaz de demostrar que cumple con la norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012.

No obstante, el organismo de acreditación debe documentar las condiciones y derechos del uso del certificado, logotipo o marca que se utilice con el fin de evitar el mal uso del mismo.

Al fusionar la documentación con las actividades del ente certificador, se puede ver reflejado el correcto funcionamiento del organismo y las fallas que podrían surgir en la certificación de personas.

### **6.1.2.3 VERIFICAR**

Esta etapa es una de las sustanciales, ya que se evalúan actividades que son críticas para el sistema de gestión implementado ante el ente certificador, como las apelaciones contra decisiones de certificación, las quejas, el control de documentos y registros, las auditorías internas y las acciones correctivas y preventivas.

Se debe verificar que se tenga un procedimiento documentado para determinar el manejo de las apelaciones y las quejas y el seguimiento que se le dio a las mismas, con el fin de identificar oportunidades de mejora e incluirlas dentro del sistema para completar el ciclo de la mejora continua.

En cuanto al control de documentos y registros, los mismos, deben evaluarse y verificarse para asegurar que se están utilizando de manera oportuna, ya que son evidencia del cumplimiento de los requisitos de la norma respectiva.

Por ende, la realización de auditorías internas es de vital importancia, ya que las mismas determinan las No Conformidades que se detectan, tanto en el sistema de gestión como en el proceso de certificación y, con ello, poder realizar las acciones correctivas pertinentes, implementar y verificar la eficacia de las mismas.

Sin embargo, el detectar una No Conformidad e implementar las acciones correctivas pertinentes, no asegura que surjan otras no conformidades; por ello se debe de realizar un análisis de riesgos, el cual genere planes de acción, que contengan las acciones preventivas que en efecto mitigarán muchas de las No Conformidades potenciales.

#### **6.1.2.4 ACTUAR**

Esta es la última etapa del ciclo PHVA, en la cual se implementan las oportunidades de mejoras generadas y detectadas a través de cada una de las etapas del ciclo; sin embargo, la alta dirección juega un papel vital, ya que a través de su revisión se puede determinar qué tan maduro se encuentra el sistema y en donde pueden realizarse cambios para solventar las oportunidades de mejora. La revisión consiste en: evaluar los resultados de auditorías internas y externas anteriores, realimentación de solicitantes y partes interesadas, salvaguarda la de imparcialidad, la eficacia de las acciones preventivas y correctivas y sus acciones de seguimiento, el cumplimiento de los objetivos y de cambios críticos que pudiesen afectar al sistema de gestión, así como apelaciones y quejas. (COGUANOR 17025, 2012)

Todo lo anterior hace oportuno el desarrollo de nuevos esquemas, reevaluar procesos o procedimientos y generar recursos para implementar mejoras en el sistema y, de esta manera, determinar que el ente certificador cumple con los requisitos que dicta la norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012; además crea la confianza, no solo a nivel nacional sino internacional y, de esta manera, puede acreditarse y obtener el Acuerdo de Reconocimiento Mutuo, en el esquema de certificación de personas. (IAAC, 2014)

## **6.2 SEGUNDA ETAPA**

### **6.2.1 ANALISIS DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012**

#### **6.2.1.1 Capítulo 1 Objeto y Campo de aplicación**

En éste capítulo se incluye el alcance de la norma, la cual contiene principios y requisitos para un organismo de certificación de personas.

#### **6.2.1.2 Referencia Normativa**

Esta norma hace referencia a la norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17000 Evaluación de la conformidad – Vocabulario y principios generales.

#### **6.2.1.3 Términos y Definiciones**

Dentro de éste capítulo se incluyen 22 términos y definiciones de la norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17000, mencionada anteriormente.

#### **6.2.1.4 Capítulo 4 Requisitos Generales**

Este capítulo se divide en los numerales 4.1, 4.2, 4.3, y 4.4 y hace referencia a los requisitos generales de la norma, como: los temas legales, responsabilidad en materia de certificación, gestión de la imparcialidad y responsabilidad legal y financiamiento. Se observa que dichos requisitos son de tipo legal y administrativo.

#### 6.2.1.4.1 Numeral 4.1 Temas legales

El ente certificado debe ser una entidad legal, de manera que pueda ser considerado responsable; si dicho organismo de certificación es privado se le solicitará:

- *Persona Jurídica:* fotocopia legalizada de la escritura constitutiva de sociedad, fotocopia legalizada de la Patente de Sociedad o de Comercio según corresponda, fotocopia legalizada del acta notarial de nombramiento del Representante Legal, Número de Identificación Tributaria (NIT).
- *Persona Individual:* fotocopia legalizada del Documento Personal de Identificación (DPI), fotocopia legalizada de la Patente de Comercio, Número de Identificación Tributaria (NIT).

Para un organismo de certificación gubernamental se le solicitará:

- Decreto o Acuerdo que lo constituye, Numero de Identificación Tributaria (NIT).

#### 6.2.1.4.2 Numeral 4.2 Responsabilidad en materia de decisión de certificación

El organismo de certificación es el único que puede tomar la decisión de certificar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender o retirar el alcance a las personas en base a sus competencias; no debe delegar esta autoridad a terceros o partes interesadas.

#### 6.2.1.4.3 Numeral 4.3 Gestión de la imparcialidad

Este requisito es de vital importancia en la norma, ya que las actividades realizadas en el organismo de certificación deben estructurarse y gestionarse a manera de salvaguardar la imparcialidad.

Por lo tanto, el organismo debe documentar su estructura, políticas y procedimientos para determinar que actúan de manera imparcial y equitativa con sus solicitantes, sus candidatos y las personas certificadas.

Asimismo, se debe identificar las amenazas que pudieran afectar dicha imparcialidad en la gestión de la certificación y crear planes de acción que eliminen, minimicen o gestionen dichas amenazas y actuar, si el organismo identifica conflictos de interés potenciales, que surjan de las actividades de certificación.

#### *6.2.1.4.4 Numeral 4.4 Responsabilidad legal y financiera.*

El organismo de certificación debe ser solvente económicamente para proceder con los procesos de certificación; asimismo, responder ante demandas legales o cualquier otra responsabilidad legal.

Este numeral se puede demostrar a través de un análisis de riesgos, gestión de recursos, compromisos legales u otros.

#### **6.2.1.5 Capítulo 5 Requisitos relativos a la estructura**

Este capítulo consiste en dos sub numerales 5.1 y 5.2, los cuales describen los requisitos para la dirección y estructura de la organización y la estructura del organismo de certificación, en relación con las actividades de formación. Dichos requisitos son administrativos por lo que la disposición de ellos es de crucial importancia en la etapa de planificación, como se observó anteriormente.

#### *6.2.1.5.1 Numeral 5.1 Dirección y estructura de la organización*

La dirección de la organización debe siempre salvaguardar la imparcialidad a través de políticas o procedimientos como se mencionó anteriormente; por ello, en la estructura de la organización, se deben asignar las tareas, responsabilidades y obligaciones de la alta dirección, personal de certificación y comités.

Asimismo, si el organismo es una parte definida de una entidad legal, debe evidenciar la línea de autoridad y la relación con otras partes, lo cual se puede realizar a través de un cronograma actualizado, que refleje claramente su organización y los niveles de responsabilidad.

#### *6.2.1.5.2 Numeral 5.2 Estructura de certificación en relación con las actividades de formación*

El organismo debe proporcionar información sobre la educación y la formación; sin embargo, existe una serie de requisitos que se deben cumplir para garantizar que no constituye una amenaza a la imparcialidad, como: identificar las amenazas asociadas a la imparcialidad a través de un análisis de causa u otro documento pertinente, demostrar la independencia de los procesos de formación – certificación, asegurar que el personal designado como examinador no sea el mismo que los haya formado. Eso se puede demostrar a través de registros específicos en cada área y el organigrama del organismo, entre otros.

### **6.2.1.6 Capítulo 6 Requisitos relativos a los recursos**

Este capítulo contiene cuatro numerales: 6.1 Requisitos generales del personal, 6.2 Personal que interviene en las actividades de certificación, 6.3 Contrataciones externas y 6.4 Otros recursos, cada uno de los cuales se detallan a continuación:



#### *6.2.1.6.1 Numeral 6.1 Requisitos generales del personal*

El organismo de certificación es responsable del desempeño de todo el personal que interviene en el proceso, el cual debe ser suficiente para desempeñar las funciones que le competen; para ello, se debe demostrar la competencia de cada uno de ellos en el área específica. Para dar cumplimiento a estos requisitos se debe mantener registros actualizados del personal.

Para preservar la confidencialidad y la seguridad de la información generada y obtenida, el organismo debe requerir que su personal firme un documento, el cual lo compromete a cumplir con las reglas y políticas establecidas por el organismo; esto, se puede dar a través de un compromiso de confidencialidad o cualquier otro documento que respalde este requisito. En caso que se incumpliera dicho compromiso por parte del personal, el organismo de certificación puede recurrir a acciones legales como parte de medidas de acción para mitigar amenazas identificadas; todo ello, debe quedar registrado como medio de soporte.

#### *6.2.1.6.2 Numeral 6.2 Personal que interviene en las actividades de certificación*

El organismo de certificación debe solicitar que el personal involucrado en el proceso, como examinadores, supervisores o evaluadores, declare todo conflicto de interés potencial con cualquier candidato; esto, se puede realizar a través de formatos desarrollados por el organismo.

No obstante, todo el personal involucrado debe cumplir con los requisitos que el organismo solicite y éste, realizar evaluaciones periódicas de desempeño, para determinar la competencia de los mismos. Si existieran deficiencias constatadas en dichas evaluaciones, se deben realizar acciones correctivas pertinentes y demostrar su eficacia.

Asimismo, si existiera conflicto de interés potencial para examinar a candidatos, se debe realizar las acciones correctivas pertinentes y demostrar su eficacia; todo ello, debe quedar registrado en los formatos designados.

#### *6.2.1.6.3 Numeral 6.3 Contrataciones externas*

Como se ha mencionado con anterioridad, se debe asegurar que exista confidencialidad y evitar conflictos de interés en el proceso de certificación; por lo mismo, al realizar contrataciones externas o subcontrataciones, que para este caso en particular es lo mismo, se debe tener un acuerdo legal que proteja los acuerdos.

Sin embargo, dicho acuerdo no excluye que el organismo tenga la responsabilidad total del trabajo contratado. Por lo mismo, deberá realizar evaluaciones de desempeño o auditorías de segunda parte para comprobar que son competentes para el trabajo contratado, se deben registrar dichas evaluaciones o auditorías y mantener una lista de los organismos que realizan este tipo de actividades externamente.

#### *6.2.1.6.4 Numeral 6.4 Otros recursos.*

La infraestructura, equipo y recursos deben ser suficientes y adecuados para el esquema de certificación de personas.

### **6.2.1.7 Capítulo 7 Requisitos relativos a los registros y la información.**

Este capítulo está conformado por cuatro numerales como el anterior, 7.1 Registros de solicitantes, candidatos y personas certificadas; 7.2 Información pública; 7.3 Confidencialidad y 7.4 Seguridad.

Sin embargo, este capítulo hace referencia a la información tanto de los solicitantes como del organismo; por lo mismo, son requisitos administrativos que se deben cumplir.

#### *6.2.1.7.1 Numeral 7.1 Registros de solicitantes, candidatos y personas certificadas.*

El organismo de certificación debe mantener registros del estatus de la persona calificada; asimismo, de que el proceso de certificación o renovación se ha cumplido eficazmente.

Dichos registros deben gestionarse de manera que se asegure la integridad del proceso y la confidencialidad de la información; dicho requisito se puede cumplir por medio de un procedimiento en el cual se mencione cómo se identificarán y resguardarán para cumplir el enunciado. No obstante, todos los registros se deben guardar por lo menos durante un ciclo completo de certificación o lo requerido por acuerdos internacionales o legales.

Todas las personas certificadas deben informar a través del medio de comunicación establecido con el organismo, sobre cuestiones que puedan afectar su capacidad para continuar cumpliendo con los requisitos de la certificación.

#### *6.2.1.7.2 Numeral 7.2 Información pública*

El organismo de certificación debe informar sobre la certificación vigente y el alcance de la misma; excepto cuando la Ley requiera que no se revele dicha información, debe quedar registro de la misma.

La información pública debe detallar los alcances de los esquemas de certificación, descripción breve del proceso y listado de los prerrequisitos que se solicitan, en el medio publicitario que se determine, sea electrónico o físico.

#### *6.2.1.7.3 Numeral 7.3 Confidencialidad*

Sin duda la confidencialidad es uno de los aspectos que prevalecen en esta norma; por lo mismo se debe detallar cómo se cumplirá este requisito y establecer políticas y procedimientos documentados que respalden el mantenimiento y divulgación de la información, durante todo el proceso de certificación y de todo el personal involucrado en ello.

Se requiere del consentimiento por escrito de la persona involucrada, excepto cuando la Ley requiera la divulgación de la información; no obstante, el organismo certificador debe asegurar que los organismos relacionados no comprometeran la confidencialidad.

#### *6.2.1.7.4 Numeral 7.4 Seguridad*

La seguridad, al igual que la confidencialidad, son de vital importancia en todo el proceso de certificación de personas; por ello, la norma requiere documentar políticas y procedimientos que respalden el tema de seguridad y crear medidas necesarias cuando existan fallos de seguridad, y realizar las acciones correctivas pertinentes.

Asimismo, el organismo debe asegurarse que se incluye en el procedimiento, disposiciones que permitan asegurar los materiales del examen, como: la ubicación y naturaleza de los materiales, las etapas del proceso del examen y la identificación de las amenazas tras repetir el examen.

De la misma manera, evitar las tentativas de fraude en el examen, ya que el organismo sancionará o inclusive cancelará la certificación de la persona, dependiendo de las circunstancias o situaciones en que se detecte dicho fraude; por lo mismo, el organismo deberá desarrollar planes que identifiquen los factores que incurran en fraude, para implementar las acciones preventivas necesarias.

#### **6.2.1.8 Capítulo 8 Esquema de certificación**

El presente capítulo no contiene numerales con requisitos específicos; sin embargo, si menciona los numerales del 8.1 al 8.6, con requisitos generales para los esquemas de certificación que pudiese utilizar el organismo de certificación, los cuales se describen a continuación como un todo.

Este capítulo es muy importante, ya que en base a los esquemas de certificación, se evalúa y otorga la certificación a las personas; por ello, debe haber un esquema para cada categoría.

Al mencionar el esquema, se debe incluir el alcance de la certificación, la descripción del trabajo, la competencia requerida, las aptitudes, las cuales pueden ser físicas como visión, audición y movilidad, los prerrequisitos y el código de conducta, que se refiere a comportamientos morales o personales requeridos.

Del mismo modo, los esquemas deben incluir ciertos criterios en base al tipo de certificación que se otorgará, ya que la norma distingue entre la certificación inicial

y renovación, vigilancia, suspensión y retiro, cada uno de ellos utiliza métodos de evaluación aplicables al tipo de certificación.

Todo el proceso debe estar documentado; de esta manera, se podrá demostrar que el desarrollo y revisión de los esquemas es el adecuado, y que el organismo revisa y valida permanentemente, de forma sistemática y consigna dichas actividades en los respectivos registros.

#### **6.2.1.9 Capítulo 9 Requisitos relativos al proceso de certificación**

Este capítulo es el que mayor cantidad de numerales contiene: 9.1 Proceso de solicitud, 9.2 Proceso de evaluación, 9.3 Proceso del examen, 9.4 Decisión de certificación, 9.5 Suspender, retirar o reducir el alcance de la certificación, 9.6 Proceso de renovación de la certificación, 9.7 Uso de certificados, logotipos y marcas, 9.8 Apelaciones contra decisiones de certificación y 9.9 Quejas.

A partir de este capítulo, se pone en práctica lo relativo al proceso de certificación, donde los recursos, el personal, los requisitos legales, la seguridad de la información y confidencialidad se han determinado para llevar a cabo el proceso. Los últimos numerales de este capítulo, más que para ponerlos en práctica, se pueden utilizar para revisar o evaluar qué tan eficiente es la aplicación del sistema.

##### *6.2.1.9.1 Numeral 9.1 Proceso de solicitud*

Dentro del proceso de solicitud, el organismo debe poner a disposición la información pertinente de la certificación, de acuerdo con el esquema de certificación; igualmente, se requiere que el solicitante de la certificación complete una solicitud con requisitos preestablecidos por el organismo.

El organismo debe revisar, antes de aceptar la solicitud, si la misma cumple con los requisitos definidos en el esquema de certificación.

#### *6.2.1.9.2 Numeral 9.2 Proceso de evaluación*

Los organismos de inspección deben establecer métodos y mecanismos específicos de evaluación, acordes con el esquema de certificación. Si por alguna razón se requiere un cambio en el esquema, de igual manera, se deben tener métodos específicos para verificar que las personas certificadas cumplen con los requisitos modificados, lo cual puede requerir una evaluación complementaria.

La estructura de la evaluación debe realizarse de manera objetiva y sistemática, con el objetivo de asegurar un proceso equitativo y válido para cualquier candidato y asegurar que se cumpla con los requisitos, los cuales confirman la competencia del candidato.

Asimismo, se debe tener en cuenta la reglamentación nacional para incorporarla en el proceso de evaluación, en el caso que haya otro organismo que realice tareas específicas del proceso; se debe verificar bajo registros apropiados que los resultados cumplan con los requisitos establecidos en el esquema de certificación.

#### *6.2.1.9.3 Numeral 9.3 Proceso del examen*

El proceso del examen será diseñado y estructurado por el organismo, el cual definirá los criterios pertinentes para su realización, ya sea por escrito, oral, práctico, de observación u otros, con el fin de demostrar su objetividad para evaluar la competencia de las personas.

Se deben establecer las condiciones para gestionar adecuadamente los exámenes como: iluminación, temperatura, ruido, seguridad de candidatos, entre otros.

De la misma manera, se debe evaluar la metodología y procedimientos utilizados, con el fin de identificar deficiencias y corregir las mismas.

#### *6.2.1.9.4 Numeral 9.4 Decisión de certificación*

Durante el proceso de certificación se debe presentar suficiente evidencia para la toma de decisión respecto a la certificación de la persona y la trazabilidad del proceso.

La decisión de certificación la debe tomar el personal del organismo con suficiente experiencia y conocimientos, para determinar si ha cumplido con los requisitos; así mismo, este personal no debe haber participado en el examen ni en la formación del solicitante.

Todas las decisiones de certificación como: otorgar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender o retirar, las debe realizar el organismo de certificación y no deben contratarse externamente.

El organismo de certificación, debe entregar un certificado a las personas que obtengan la certificación. Este certificado debe ser diseñado de modo que reduzca el riesgo de falsificación; asimismo, debe contener como mínimo:

- Nombre de la persona certificada
- Identificación única
- Nombre del organismo de certificación
- Referencia del esquema de certificación
- Alcance de la certificación



- Fecha de certificación y fecha de expiración.

#### *6.2.1.9.5 Numeral 9.5 Suspendir, retirar o reducir el alcance de la certificación*

El organismo debe tener políticas o procedimientos documentados para retirar, suspender o reducir el alcance de la certificación; dicho organismo debe asegurar que la persona a la cual se le retiró o suspendió la certificación, no continúe haciendo referencia de la misma.

#### *6.2.1.9.6 Numeral 9.6 Proceso de renovación de la certificación*

El organismo de certificación debe establecer procedimientos para el proceso de renovación de la certificación, la cual debe hacer constar que la persona continúa con la competencia necesaria en el esquema evaluado.

Existen varios requisitos a tomar en cuenta que justifican el periodo de renovación; sin embargo, las actividades pertinentes se deben realizar, sobre la base de la imparcialidad.

Según el esquema de certificación solicitado, la renovación de la certificación debe considerar aspectos como: evaluación in situ, desarrollo profesional, entrevistas estructuradas, entre otros.

#### *6.2.1.9.7 Numeral 9.7 Uso de certificados, logotipos y marcas*

El organismo debe establecer las condiciones de uso de logotipos y marcas por parte de la persona certificada, para evitar el uso malintencionado de los mismos, que pudiese repercutir en la reputación del organismo de certificación; por lo mismo, se requiere que la persona certificada firme un acuerdo donde se plasme la normativa aplicable.

#### *6.2.1.9.8 Numeral 9.8 Apelaciones contra decisiones*

Las apelaciones se deben gestionar mediante lo establecido en el proceso documentado desarrollado por el organismo para el tratamiento de las mismas, el cual debe contener como mínimo:

- Proceso de recepción, validación e investigación de la apelación, teniendo en cuenta los resultados de apelaciones previas similares.
- El seguimiento y registro de las apelaciones.
- La eficiencia de las correcciones y acciones correctivas tomadas.

El proceso de apelación se debe tratar de manera imparcial y objetiva; esta información debe estar disponible a todo el público sin solicitud previa. Se debe informar del resultado final y la evidencia de todo el proceso a la persona que solicita la apelación.

No obstante, es importante evidenciar que el personal que toma la decisión en la apelación no debe ser el mismo que participó en el proceso.

#### *6.2.1.9.9 Numeral 9.9 Quejas*

El organismo debe desarrollar un procedimiento para el tratamiento de quejas; de esta manera, se podrá determinar el proceso para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas al tema. Ese proceso deberá estar a disposición de todo público sin aviso previo.

En el tratamiento de las quejas también se debe tomar en cuenta los tres elementos mencionados en el proceso de apelaciones: descripción de proceso de recepción y registro de quejas, entre otros.

Todas las quejas deben ser tratadas de manera justa y ecuánime, por lo que el proceso completo llevado a cabo debe estar a disposición del cliente; asimismo, se le debe informar de la decisión final.

El personal encargado del tratamiento de las quejas debe reunir y verificar toda la información pertinente para validar la misma. Toda información del cliente es confidencial.

#### **6.2.1.10 Capítulo 10 Requisitos relativos al sistema de gestión**

El capítulo 10, es el último que hace referencia a los requisitos de la norma relativos al sistema de gestión, como: 10.1 Generalidades y 10.2 Requisitos generales del sistema de gestión, utilizando una opción A o una opción B.

##### *6.2.1.10.1 Numeral 10.1 Generalidades*

El organismo de certificación debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión capaz de demostrar que se cumple con los requisitos establecidos en la norma.

Esta norma establece dos opciones para implementar un sistema de gestión:

- **Opción A:** Un sistema general de gestión que cumple los requisitos del numeral 10.2
- **Opción B:** El organismo que establece y mantiene un sistema de gestión de acuerdo con los requisitos de la norma COGUANOR NTG/ISO 9001, y que puede demostrar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012 pero, al mismo tiempo, cumple los requisitos del numeral 10.2

No obstante, las dos opciones deben cumplir con los requisitos establecidos del numeral 4 al 9 de la norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012.

#### *6.2.1.10.2 Numeral 10.2 Requisitos generales al sistema de gestión*

El sistema de gestión establecido, documentado, implementado y mantenido por el organismo de certificación debe ser capaz de demostrar su cumplimiento con los requisitos de la norma.

La alta dirección debe establecer políticas y objetivos para llevar a cabo sus actividades y asegurarse que sea comunicada y entendida por toda la organización; asimismo, designar a un representante de la dirección para gestionar y comunicar los procesos y procedimientos del sistema de gestión.

Se debe establecer procedimientos para controlar los documentos y los registros desarrollados dentro del sistema de gestión de calidad.

La alta dirección debe establecer procedimientos para llevar a cabo el proceso de revisión por la dirección, a intervalos planificados; tomar en cuenta que las mismas se deben llevar a cabo, al menos, cada doce meses y documentar dicha actividad.

En la revisión por la dirección se debe tomar en cuenta, como mínimo, los ítems establecidos por la norma: resultados de auditorías previas, internas y externas, la realimentación de los solicitantes, estado de las acciones preventivas y correctivas y salvaguardia de la imparcialidad, entre otras.

Los resultados de las revisiones por la dirección, orientan en la toma de decisiones y aplicación de acciones correctivas pertinentes a los resultados generados; dichas acciones a tomar pueden pero no se limitan, a mejorar la eficacia del

sistema de gestión y sus procesos, mejoras que se pudiesen implementar en los servicios de certificación, la necesidad de recursos específicos, entre otras.

Dentro del sistema de gestión se debe establecer procedimientos para realizar auditorías internas, tomando en cuenta los resultados de auditorías previas y los procesos y áreas a ser auditadas; esto, se debe realizar por lo menos una vez cada doce meses. La frecuencia la establece el organismo de certificación, siempre y cuando, la misma demuestre que su procedimiento es eficaz.

La norma COGUANOR NTG/ISO 19011:2011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión, proporciona directrices puntuales para realizar las auditorías internas; también, asegura que la persona que realiza dichas auditorías tenga la competencia suficiente para llevarlas a cabo.

Derivado de las auditorías, se pueden generar No Conformidades; por lo mismo, el ente de certificación debe establecer procedimientos para identificar y gestionar las acciones correctivas y aplicar las acciones pertinentes al caso específico, para que no incidan nuevamente.

Sin embargo, el organismo puede identificar no conformidades potenciales; por ende, se debe establecer procedimientos para la toma de acciones preventivas, las cuales se apliquen apropiadamente al problema potencial detectado.

## 6.2.2 DESARROLLO DE LA MATRIZ PARA DAR CUMPLIMIENTO A LOS REQUISITOS ESPECIFICOS EN LA CERTIFICACION DE PERSONAS BASADOS EN LA NORMA COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012

La matriz fue desarrollada en una tabla de Excel, la cual está dividida en 4 columnas, cada una de las cuales consiste en: Numeral, Nombre del numeral, Requisito y Cumplimiento del requisito. Asimismo, dicha matriz consiste en 247 filas en la cuales se describen los requisitos dictados por la norma y los capítulos que están claramente diferenciados del resto del formato de la tabla.

A continuación se presenta el formato del encabezado de la matriz.

Tabla No. 3 Formato de la Matriz para Identificación de Requisitos

<b>Matriz para implementar los requisitos de la NORMA COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012</b>				
<b>Numeral</b>	<b>Nombre del numeral</b>	<b>Sub numeral</b>	<b>Requisito</b>	<b>Cumplimiento del requisito</b>
<b>No. Capítulo</b>				

Fuente: Creación autora

Este formato permite diferenciar cada requisito de la norma por capítulo, numeral y subnumeral dentro del mismo; así facilita el entendimiento del lector para desarrollar cada requisito de la norma. Entiéndase que los requisitos de la norma se tomarán por cada “DEBE” que se incluya en cada numeral.

Debido a que los capítulos 1, 2 y 3 de la norma son para fines informativos, en la matriz se incluirán los requisitos del capítulo 4 al 10, los cuales se deben implementar para evidenciar el cumplimiento de la norma.

Por lo tanto, en la primera columna se registrará el numeral dentro del capítulo definido con anterioridad, en la segunda columna se colocará el nombre del numeral, en la tercera columna se enumerará el sub numeral, ya que en varios capítulos que contiene la norma se especifican los sub numerales, a fin de tener un mayor orden, continua con la cuarta columna, la cual describe el requisito que dicta la norma para dicho numeral; estas cuatro columnas son textuales de la norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012.

Sin embargo en la quinta columna se especifican los documentos técnicos, los cuales incluyen procedimientos, instructivos, programas y cualquier otro documento pertinente que pueda demostrar el cumplimiento del requisito de la norma.

La norma contiene 245 “debes” a cumplir en totalidad para demostrar su cumplimiento, cada uno de los cuales se encuentran integrados dentro de la matriz en cada una de las filas descritas por capítulo, cada uno de los “debes” están marcados con negrilla.

Al finalizar, el resultado de la matriz podrá describir cada uno de los requisitos en cada numeral de cada capítulo, así como el documento técnico u otro documento pertinente para cumplir con dicho requisito. Se observó lo siguiente:

Tabla No. 4 “Matriz para implementar los requisitos de la Norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012”

Matriz para implementar los requisitos de la NORMA COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012				
Numeral	Nombre del numeral	Subnumeral	Requisito	Cumplimiento del requisito
<b>4. Requisitos generales</b>				
4.1	Temas legales		El Organismo de Certificación de Personas (OCP) <b>debe</b> ser una entidad legal, o una parte definida de una entidad legal, de manera que pueda ser considerado legalmente responsable de todas sus actividades de certificación.	En este requisito se debe cumplir lo que la ley establece para persona Jurídica y persona Individual o bien si en un organismo de certificación gubernamental, el decreto o Acuerdo que los crea, además del Numero de Identificación tributaria si lo tuviera.
4.2	Responsabilidad en materia de decisión de certificación		El OCP <b>debe</b> ser responsable de las decisiones de certificación y <b>debe</b> conservar su poder de decisión, incluyendo otorgar, mantener, renovar, ampliar y reducir el alcance, suspender o retirar la certificación.	Las decisiones de certificación no deben ser delegadas. El organismo de certificación debe definir su política y procedimiento para llevar a cabo el proceso de certificación y los criterios que ameniten la certificación o la suspensión o retiro de las mismas.
		4.2.1	El OCP debe documentar su estructura, políticas y procedimientos para gestionar la imparcialidad y asegurar que las actividades de certificación se realizan con imparcialidad, de la misma manera, debe tener el compromiso de imparcialidad de la alta dirección en las actividades de certificación	EL OCP debe implementar políticas que aseguren la imparcialidad de sus actividades y sean entendidas y aplicadas por el personal interno y externo, de la misma manera, plasmar dichas políticas en el procedimiento o documento pertinente, como en el manual de calidad o en el procedimiento general de acreditación, etc.

Fuente: Creación Autora

La tabla completa se adjunta en la sección de Anexos como Anexo A, ya que la misma es extensa y se detalla con mayor amplitud en dicha sección.



## **6.3 TERCERA ETAPA**

### **6.3.1 DESCRIPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN PARA EVIDENCIAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012**

#### **6.3.1.1 Documentación de sistemas de gestión de la calidad**

La organización de la documentación del sistema de gestión de la calidad, normalmente sigue a los procesos de la organización o a la estructura de la norma de calidad aplicable, o a una combinación de ambas. Puede utilizarse cualquier forma que satisfaga las necesidades de la organización.

La estructura de la documentación utilizada en el sistema de gestión de la calidad puede describirse en forma jerárquica. Esta estructura facilita la distribución, conservación y entendimiento de la documentación.

La documentación del sistema de gestión de la calidad usualmente incluye lo siguiente:

- a) política de la calidad y sus objetivos;
- b) manual de la calidad;
- c) procedimientos documentados;
- d) instrucciones de trabajo;
- e) formularios;
- f) planes de la calidad;
- g) especificaciones;
- h) documentos externos;
- i) registros.

La documentación del sistema de gestión de la calidad puede estar en forma física, como papel o en medios electrónicos.(NGR/ISO/TR 10013, 1995)

#### **6.3.1.1.1 Política de la calidad y sus objetivos**








La política de la calidad y sus objetivos deben estar documentados y pueden estar en un documento independiente o incluidos en el manual de la calidad. (NGR/ISO/TR 10013, 1995)

#### **6.3.1.1.2 Manual de la calidad**

El manual de la calidad es único para cada organización. Este documento debe incluir el alcance del sistema de gestión de la calidad, los detalles de cualquier exclusión y su justificación, los procedimientos documentados o referencia de ellos, y una descripción de los procesos del sistema de gestión de la calidad y sus interacciones.

La información acerca de la organización, tal como el nombre, ubicación y medios de comunicación, debe estar incluida en el manual de la calidad. También puede ser incluida información adicional tal como su línea de negocio, una breve descripción de sus antecedentes, historia y tamaño.(NGR/ISO/TR 10013, 1995)

Así mismo, dicho manual debería contener, pero no restringirse a:








-  Título y alcance
-  Tabla de contenidos
-  Revisión, aprobación y modificación
-  Política y objetivos de calidad
-  Organización, responsabilidad y autoridad
-  Referencias
-  Descripción del sistema de gestión de calidad

## Anexos

### **6.3.1.1.3 Procedimientos documentados**

Los procedimientos documentados pueden hacer referencia a instrucciones de trabajo que definan cómo se desarrolla una actividad. Los procedimientos documentados generalmente describen actividades que competen a funciones diferentes, mientras las instrucciones de trabajo generalmente se aplican a las tareas dentro de una función.

Los procedimientos documentados dentro de su contenido pueden estructurarse, como mínimo, de la siguiente manera:

-  Título
-  Propósito
-  Alcance
-  Responsabilidad y autoridad
-  Descripción de actividades
-  Registros
-  Anexos

Asimismo se debe incluir las revisiones, aprobaciones, modificaciones e identificación de los cambios.(NGR/ISO/TR 10013, 1995)

### **6.3.1.1.4 Instrucciones de trabajo**

Las instrucciones de trabajo deben ser desarrolladas y mantenidas para describir el desempeño de todo trabajo que podría verse afectado adversamente por la falta de tales instrucciones. Las instrucciones de trabajo deben contener el título y una identificación única.

La estructura de las instrucciones de trabajo puede variar respecto a la de los procedimientos documentados. Las instrucciones de trabajo pueden estar incluidas en los procedimientos documentados o hacerse referencia en ellos.(NGR/ISO/TR 10013, 1995)

#### **6.3.1.1.5 Formularios**

Los formularios se desarrollan y mantienen para registrar los datos que demuestren el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Los formularios deben contener un título, número de identificación, estado de revisión y fecha de modificación. En el manual de la calidad, en los procedimientos documentados y/o instrucciones de trabajo, debe hacerse referencia a los formularios o bien incluirlos como anexos.(NGR/ISO/TR 10013, 1995)

#### **6.3.1.1.6 Planes de calidad**

El plan de la calidad necesita referirse sólo al sistema de gestión de la calidad documentado, mostrando cómo éste ha de ser aplicado a la situación específica en cuestión, e identificar y documentar cómo la organización logrará aquellos requisitos que son únicos al producto, proceso, proyecto o contrato particular.

El alcance del plan de la calidad debe estar definido. El plan de la calidad puede incluir procedimientos, instrucciones de trabajo, y/o registros únicos. (NGR/ISO/TR 10013, 1995)

#### **6.3.1.1.7 Especificaciones**

Las especificaciones son documentos que establecen requisitos. Las especificaciones son únicas para cada organización. (NGR/ISO/TR 10013, 1995)

### 6.3.1.1.8 Documentos externos

La organización debe considerar los documentos externos y su control en el sistema de gestión de la calidad, debidamente documentados. Los documentos externos pueden incluir planos del cliente, especificaciones, requisitos legales o reglamentarios, normas, códigos, políticas y criterios del Organismo de Acreditación. (NGR/ISO/TR 10013, 1995)

### 6.3.1.1.9 Registros

Los registros del sistema de gestión de la calidad muestran los resultados obtenidos o proporcionan evidencia que indica que se realizan las actividades establecidas en los procedimientos documentados e instrucciones de trabajo. Los registros deben indicar el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad y de los especificados para el producto. (NGR/ISO/TR 10013, 1995)

### 6.3.1.2 Jerarquía típica de la documentación del sistema de gestión de la calidad



Fuente: (NGR/ISO/TR 10013, 1995)

## 7. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La primera etapa, según la metodología utilizada para el desarrollo de la Guía, identifica los capítulos de la norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012 dentro del ciclo PHVA, y evidencia que los capítulos del 4 al 8 se clasifican en la etapa de “Planear”. Se excluyen los capítulos del 1 al 3, por considerarse puramente informativos.

El capítulo 9 de dicha norma técnica se divide cuando se incorpora al ciclo PHVA, ya que los numerales para procesos específicos como solicitud, examen, certificación, entre otros, se realizan bajo la actividad de “Hacer” y los numerales que contienen la descripción de apelaciones y quejas son parte de “Verificar”.

De igual manera, el capítulo 10 divide sus numerales en dos etapas del ciclo PHVA, el sistema de gestión, que se refiere a documentos, registros, auditorías internas, acciones correctivas y acciones preventivas se encuentra dentro de las actividades de “Verificar”; sin embargo, los numerales referidos a revisión por la dirección son requisitos que se incorporan a “Actuar”.

Al interpretar el rol que juegan los capítulos dentro de cada una de las etapas del ciclo PHVA, se constató que dichos capítulos se entrelazan de forma congruente buscando siempre la mejora continua.

En la segunda etapa, se analizó cada uno de los numerales contenidos dentro de los capítulos de la norma y de manera general se refirió a como poder cumplir cada uno de estos requisitos, para luego elaborar una matriz en la cual se determinó el cumplimiento de cada uno de los numerales y sub numerales anteriormente mencionados; la propuesta para dar cumplimiento está sujeta a cambios o necesidades específicas de cada organismo de certificación de personas.

En esta etapa, para varios requisitos de la norma se consultaron otras fuentes bibliográficas para mejor interpretación de la misma. Dicha matriz consta de 5 columnas y 258 filas para determinar el cumplimiento de los 245 “debe” de la norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012.

La elaboración de la guía corta con base en la norma técnica mencionada anteriormente, se desarrolló con información general de cada una de las etapas que conlleva éste trabajo, en la cual se puede obtener una idea amplia sobre la implementación de dicha norma; sin embargo, esta guía corta no define como evidenciar la implementación de cada uno de los requisitos, ya que los mismos se adaptan a las necesidades de cada organización.

En la tercera etapa, se realizó una descripción general de los documentos a incluir dentro del sistema de calidad a implementar, con base en la norma COGUANOR NGR/ISO/TR 10013: Directrices para la documentación del sistema de gestión de la calidad.

Se detallaron documentos generales aplicables a toda la organización, como manual de calidad hasta aquellos específicos aplicables a cada área de trabajo, como procedimientos, instructivos, registros, entre otros. Sin embargo, existen documentos que se debe tomar en cuenta como documentos externos, que consideran políticas o criterios establecidos a nivel internacional aplicables al organismo de certificación de personas, entre otros.

## 8. CONCLUSIONES

- Se realizó una guía en la cual se detallan los requisitos de la norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012; se analizó cada uno de ellos y se estableció la acción o gestión para dar cumplimiento a los mismos.
- En base al ciclo PHVA, se identificaron e interpretaron los requisitos contenidos dentro de los capítulos de la norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012, para comprender de mejor manera la estructuración de la misma.
- Se realizó una matriz, la cual detalla cada numeral de la norma, los requisitos que contienen éstos y el cumplimiento de los mismos; de esta manera se plasmó y estableció el análisis y cumplimiento adecuado para cada uno de los requisitos de ésta norma técnica.
- Se detallaron una serie de documentos pertinentes: Manual de calidad, procedimientos, instructivos, registros, especificaciones, documentos externos, entre otros, que deberán incluirse en el sistema de gestión de calidad del organismo de certificación de personas, los cuales evidencian la conformidad de cada uno de los requisitos de la norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012.



## 9. RECOMENDACIONES

- Esta guía es una propuesta para dar cumplimiento a los requisitos de la norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012; sin embargo, la información contenida puede modificarse de acuerdo a las necesidades específicas o interpretación del organismo de certificación de Personas.
- Al realizar la implementación de certificación de personas, se sugiere consultar otras fuentes bibliográficas y/o profesionales competentes en el tema, para respaldar lo que se indica en ésta propuesta de guía.
- Se pretende que con esta guía se pueda realizar una referencia para conocer, identificar y analizar los puntos de la norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012; no obstante, se debe leer detenidamente la norma completa para mejor comprensión y aplicación.

## 10. REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS

- International Accreditation Forum, Inc. . (febrero de 2010). IAF GD 24:2009. *Guía sobre la aplicación de la norma ISO/IEC 17024:2003(2)*, 2, 22. IAF.
- COGUANOR NTG/ISO/IEC 17000: Evaluación de la Conformidad. Vocabulario y principios generales. (2005). Guatemala: COGUANOR.
- Casas Rocha, A., Murillo Sanabria, J., & Perdomo Ospina, D. (2015). *Diseño de una guía para implementar los requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas bajo la NTC-ISO/IEC 17024*. Recuperado el 26 de Octubre de 2015, de Repositorio Escuela Colombiana de Ingeniería: <http://repositorio.escuelaing.edu.co/handle/001/161>
- COGUANOR (Ed.). (8 de Agosto de 2012). Norma Técnica Guatemalteca COGUANOR NTG/ISO 19011: Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. *2 edición*, 86. Guatemala, Guatemala: SERVIPRENSA.
- Congreso de la República de Guatemala. (Noviembre de 2005). Ley de Sistema Nacional de la Calidad. *Decreto Ley Número 78-2005*. Guatemala, Guatemala: Diario Oficial No. 56,381.
- Entidad Nacional de Acreditación. (Febrero de 2015). *Esquemas de Evaluación de la Conformidad. Procedimiento de evaluación y criterios para su aceptación*. Recuperado el 18 de Septiembre de 2015, de ENAC: [file:///C:/Users/jvides/Downloads/NT\\_64Rev2.pdf](file:///C:/Users/jvides/Downloads/NT_64Rev2.pdf)
- Guerrero Chanduví, D., Carmenado, I., Gómez Gajardo, F., & Guillén Torres, J. (2010). *Modelos internacionales de certificación de competencias profesionales: una caracterización de ocho modelos*. Recuperado el 2 de Noviembre de 2015, de [https://www.researchgate.net/profile/Franisca\\_Gomez-Gajardo/publication/262943768\\_Modelos\\_internacionales\\_de\\_certificacin\\_de\\_competencias\\_profesionales\\_una\\_caracterizacin\\_de\\_ocho\\_modelos/links/0f3175396dbd0b553b000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Franisca_Gomez-Gajardo/publication/262943768_Modelos_internacionales_de_certificacin_de_competencias_profesionales_una_caracterizacin_de_ocho_modelos/links/0f3175396dbd0b553b000000.pdf)
- IAAC. (2014). *Cooperación Inter Americana de Acreditación*. ( Inter American Accreditation Cooperation, A.C.) Recuperado el 8 de septiembre de 2015, de <http://www.iaac.org.mx/Spanish/Index.php>
- IEC. (2015). *International Standards and Conformity Assessment for all electrical, electronic and related technologies*. (Copyright © IEC) Recuperado el 3 de Octubre de 2015, de International Electrotechnical Commission: <http://www.iec.ch/>
- INTECAP. (2014). *Certificación por competencias laborales*. (E. D.-I. 2014, Ed.) Recuperado el 23 de Octubre de 2015, de <http://www.intecap.edu.gt/certificacion/>
- ISO. (Octubre de 2015). *International Organization for Standardization*. Recuperado el 3 de octubre de 2015, de <http://www.iso.org/iso/home.html>

- Nájera, R. E. (2014). La infraestructura de la calidad y la integración centroamericana. En R. E. Nájera, J. Ordoñez, V. Flores, P. López-Fresno, & M. Guerra, *dossier: Programa regional de apoyo a la calidad y a la aplicación de medidas sanitarias y fitosanitarias en Centroamérica* (pág. 91). Guatemala: PRACAMS.
- NGR/ISO/TR 10013. (1995). Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad. *COGUANOR NGR/ISO/TR 10013:95, 2da.*, 20. (C. G.-C. -, Ed., & C. G.-C. -, Trad.) Ginebra, Suiza.
- NTG/ISO 9001. (14 de Noviembre de 2015). Norma Técnica Guatemalteca. *Sistemas de gestión de la calidad Requisitos, 5ta*, 36. (C. G. Normas, Trad.) Guatemala: ISO.
- NTG/ISO/IEC 17024, C. (2012). 17024. *Evaluación de la conformidad — Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas, 2da*, 35. (ISO, Ed.) Guatemala, Guatemala: Comisión Guatemalteca de Norma.
- Ortiz Marcos, I., & Ordieres Mene, J. (s.f.). Sobre el proceso de acreditación del organismo de certificación de proyectos: garantía de competencia técnica. Madrid, España: Universidad Politécnica de Madrid.
- Ortiz Marcos, I., & Ordieres Mere, J. (s.f.). Sobre el proceso de acreditación del organismo de certificación de proyectos: garantía de competencia técnica. 9. Madrid, España.
- Prieto Bejarano, N., & Soto Alegria, L. (2015). *Desarrollo de una lista de verificación de los requisitos legales establecidos en la norma NTC-ISO/IEC 17024:2013*. Recuperado el 10 de Septiembre de 2015, de Repositorio Escuela Colombiana de Ingeniería: <http://repositorio.escuelaing.edu.co/handle/001/164>
- QAEC. (2015). *Certificación de personas*. Recuperado el 17 de septiembre de 2015, de Asociación Española para la Calidad: <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/certificacion-de-personas>
- Ramírez Maya, M., & Muñoz Sanchez, D. (2007). *Base documental de la norma de acreditación de competencias laborales ISO 17024*. Recuperado el 25 de Agosto de 2015, de DSpace - Universidad Tecnológica de Pereira: <http://hdl.handle.net/11059/86>
- Sanabria García , D. (2013). *Propuesta de un modelo de gestión para la acreditación de un organismo certificador de personas bajo la Norma NTC ISO 17024:2003*. Recuperado el 3 de Octubre de 2015, de DSpace - Universidad Tecnológica de Pereira: <http://recursosbiblioteca.utp.edu.co/dspace/handle/11059/4919>
- Sanabria Garcia, D. A. (2013). Propuesta de un modelo de gestión para la acreditación de un organismo certificador de personas bajo la Norma NTC ISO 17024:2003. 101. Pereira, Colombia.

Sanetra, D., & Marbán, R. M. (2007). *Enfrentando el desafío global de la calidad: Una infraestructura nacional de la calidad*. Guatemala: Producción y Servicios Incorporados, S.A.

Santafe Rivera, G. A. (2009). Directrices para el diseño de un programa de certificación profesional en gestión documental basado en la "Certified Records Managers (CRM)". 113. Bogota, Colombia.

Secretaría de Educación Pública -SEP-. (2010). *Conocimiento y Competitividad*. Recuperado el 27 de octubre de 2015, de CONOCER: <http://www.conocer.gob.mx>

## **11. ANEXOS**

Los Anexos consisten en las herramientas utilizadas para determinar el cumplimiento de cada uno de los requisitos de la norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012.

Anexo A: “Matriz para implementar los requisitos de la norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012”: en este anexo se desarrolló un formato en el cual se describen los capítulos de la norma y los numerales dentro de los capítulos, el requisito que se solicita por cada numeral y como se podría dar cumplimiento a dicho requisito, sin embargo, la recomendación sobre el cumplimiento no es un “debe”, se utiliza para contextualizar el requisito.

ANEXO B: Guía de implementación de requisitos para la norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012: se creó un formato para integrar el análisis, determinación y cumplimiento de los requisitos de esta Norma Internacional.

# **ANEXO A**

***11.1 MATRIZ PARA IMPLEMENTAR LOS REQUISITOS DE LA NORMA  
COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012***

## Matriz para implementar los requisitos de la NORMA COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012

Numeral	Nombre del numeral	Sub numeral	Requisito	Cumplimiento del requisito
<b>4. Requisitos generales</b>				
4.1	Temas legales		El Organismo de Certificación de Personas (OCP) <b>debe</b> ser una entidad legal, o una parte definida de una entidad legal, de manera que pueda ser considerado legalmente responsable de todas sus actividades de certificación.	En este requisito se debe cumplir lo que la ley establece para persona Jurídica y persona Individual o bien si en un organismo de certificación gubernamental, el Decreto o Acuerdo que los crea, además del Número de Identificación Tributaria.
4.2	Responsabilidad en materia de decisión de certificación		El OCP <b>debe</b> ser responsable de las decisiones de certificación y <b>debe</b> conservar su poder de decisión, incluyendo otorgar, mantener, renovar, ampliar y reducir el alcance, suspender o retirar la certificación.	Las decisiones de certificación no deben ser delegadas. El organismo de certificación debe definir su política y procedimiento para llevar a cabo el proceso de certificación y los criterios que ameriten la certificación o la suspensión o retiro de las mismas.

4.3	Gestión de la imparcialidad	4.3.1	<p>El OCP debe documentar su estructura, políticas y procedimientos para gestionar la imparcialidad y asegurar que las actividades de certificación se realizan con imparcialidad, de la misma manera, debe tener el compromiso de imparcialidad de la alta dirección en las actividades de certificación</p>	<p>EL OCP debe implementar políticas que aseguren la imparcialidad de sus actividades y sean entendidas y aplicadas por el personal interno y externo, de la misma manera, plasmar dichas políticas en el procedimiento o documento pertinente, como en el manual de calidad o en el procedimiento general de acreditación, entre otros.</p>
			<p>El OCP <b>debe</b> tener una declaración accesible al público, sin solicitud previa, por la cual reconoce la importancia de la imparcialidad en la realización de sus actividades de certificación, gestiona los conflictos de interés y asegura la objetividad de sus actividades de certificación.</p>	<p>El organismo de certificación debe establecer el canal de comunicación en el cual se provea la información general para la certificación (perfil del candidato, plan de estudio, costo, entre otros), dicha información debe estar disponible ya sea por medio electrónico o físico, según lo establezca el organismo.</p>



		4.3.2	El OCP <b>debe</b> actuar de manera imparcial en relación con sus solicitantes, sus candidatos y sus personas certificadas	En el procedimiento de imparcialidad se debe establecer políticas de equidad y actividades para asegurar la imparcialidad respecto a los solicitantes, candidatos y personas certificadas.
		4.3.3	Las políticas y los procedimientos de certificación de personas <b>deben</b> ser equitativos para todos los solicitantes, candidatos y sus personas certificadas.	
		4.3.4	<b>No se debe</b> restringir el acceso a la certificación por razones financieras u otras condiciones limitantes indebidas, tales como la membresía a una asociación o a un grupo. El OEC <b>No debe</b> utilizar procedimientos destinados a limitar o impedir, de forma arbitraria, el acceso de solicitantes y candidatos a una certificación.	En el Procedimiento de imparcialidad se deben incluir la una matriz en la cual se identifique conflicto de interés potencial con partes interesadas y las acciones a tomar, así mismo, analizar posible conflictos de interés por presión comercial, financiera, etc. E incluirla en la matriz, junto a las respectivas acciones para asegurar la imparcialidad.

		4.3.5	<p>El OCP <b>debe</b> ser responsable de la imparcialidad de sus actividades de certificación y <b>No debe</b> permitir que presiones comerciales, financieras o de otra índole comprometan dicha imparcialidad</p>	
		4.3.6	<p>El OCP <b>debe</b> identificar amenazas para su imparcialidad de manera continua, así mismo, se <b>deben</b> incluir aquellas amenazas derivadas de sus actividades, las relaciones con los organismo relacionados, sus relaciones o las relaciones de su personal. Sin embargo, dichas relaciones pueden no necesariamente presentar amenazas para la imparcialidad del organismo de certificación.</p>	<p>En el procedimiento de imparcialidad se debe incluir un análisis o matriz en el cual se identifiquen amenazas derivadas de actividades de certificación, así mismo, de la relación del organismo con las distintas partes interesada.</p>

		4.3.7	El OCP <b>debe</b> analizar, documentar y eliminar o minimizar los conflictos de intereses potenciales que surjan de las actividades de certificación, así mismo, <b>debe</b> documentar dichas acciones, y <b>debe</b> cubrir todas las fuentes potenciales de conflictos de intereses identificadas.	Al identificar amenazas se debe proceder a implementar las directrices del procedimiento de acciones correctivas, aplicando los formatos que éste establezca, de igual manera, contemplar los conflictos de interés potencial y actuar bajo los lineamientos del procedimiento de acciones preventivas; los resultados podrían dar lugar a mejoras en el sistema. No se debe permitir que presiones comerciales, financieras o de otra índole comprometan dicha imparcialidad.
		4.3.8	Las actividades de certificación se <b>deben</b> estructurar y gestionar de manera que se salvaguarde la imparcialidad. Esto debe incluir un participación equilibrada de las partes interesadas.	Incluir en la política de imparcialidad la participación de las partes interesadas de manera que salvaguarde la imparcialidad.
4.4	Responsabilidad legal y financiamiento		EL OCP <b>debe</b> tener los recursos financieros necesarios para la	El organismo de certificación puede realizar un análisis financiero para asegurar la

			operación de los proceso de certificación.	capacidad financiera del mismo.
<b>5. Requisitos relativos a la estructura</b>				
5.1	Dirección y estructura de la organización	5.1.1	Las actividades del OCP se <b>deben</b> estructurar y gestionar de modo que salvaguarden la imparcialidad.	En el procedimiento de imparcialidad se deberá establecer como independientes las actividades de certificación para salvaguardar la imparcialidad.
		5.1.2	EL OCP <b>debe</b> documentar la estructura de la organización, describiendo tareas, responsabilidades y autoridad de la dirección; cuando el OCP es una parte definida de una entidad legal, la documentación de la estructura <b>debe</b> incluir la línea de autoridad y la relación con otras partes dentro de la misma entidad legal.	Definir la estructura funcional y lineal del organismo de certificación, incluir perfiles de puestos, tareas, responsabilidades, organigrama, entre otros (actualizado).

			<p>Se <b>debe</b> identificar las partes o individuos responsables de las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) políticas y procedimientos relativos a la operación del OCP.</li> <li>b) la implementación de las políticas y procedimientos.</li> <li>c) las finanzas del organismo de certificación.</li> <li>d) los recursos para la actividad de certificación.</li> <li>e) el desarrollo y mantenimiento de los esquemas de certificación.</li> <li>f) las actividades de evaluación.</li> <li>g) las decisiones relativas a la certificación, incluido otorgar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender o retirar la certificación.</li> <li>h) los acuerdos contractuales.</li> </ul>	<p>En los perfiles de puesto se puede definir la competencia (experiencia, formación, educación y habilidad) requerida para llevar a cabo las distintas actividades de certificación dentro del organismo de certificación.</p>
--	--	--	---	---

5.2	Estructura del organismo de certificación en relación con las actividades de formación	5.2.1	<p>Completar una formación puede ser un requisito especificado de un esquema de certificación.</p> <p><i>El reconocimiento / aprobación de la formación por el OCP <b>no debe</b> comprometer la imparcialidad, ni reducir los requisitos de la evaluación y certificación.</i></p>	<p>Se debe establecer en el Procedimiento de formación que la actividad de formación dentro del organismo es independiente a la actividad de certificación.</p>
		5.2.2	<p>El OCP <b>debe</b> proporcionar información sobre la educación y la formación, si éstas se utilizan como prerrequisito para ser elegible para la certificación.</p> <p><i>Sin embargo, el OCP <b>no debe</b> expresar ni dar a entender que la certificación sería más simple, fácil o menos costosa su se utilizan servicios específicos de educación o formación.</i></p>	<p>Se debería desarrollar un procedimiento de formación, el haga mención sobre la educación y formación para la certificación, si aplica; de igual manera de debería diseñar los formatos pertinentes para cada esquema de certificación.</p>

			Ofrecer formación y certificación de personas dentro de la misma entidad legal constituye una amenaza a la imparcialidad. Un organismo de certificación, que sea parte de una entidad legal que ofrece formación <b>debe</b> :	Si se ofrece formación y certificación en la misma entidad legal, crear independiente cada actividad con personal pertinente para cada una; así mismo, analizar a través de una matriz o como fuese más útil que dichas actividad no comprometen la imparcialidad del organismo.
		5.2.3	a) <i>Identificar y documentar las amenazas asociadas a su imparcialidad; debe tener un procedimiento documentado para demostrar como elimina o minimiza dichas amenazas.</i>	Utilizar la Matriz de identificación de amenazas, así mismo, actuar bajo el lineamiento del Procedimiento de Acciones correctivas y registrarlas en el formato correspondiente; si existiese algún conflicto de interés potencial, actuar bajo las directrices del Procedimiento de Acciones preventivas y los formatos correspondientes.
			b) <i>Demostrar que los procesos desarrollados por el OCP son independientes de las actividades de formación para asegurarse que la confidencialidad, seguridad de la información</i>	En el Procedimiento de formación se pueden establecer los lineamientos para asegurar que cada actividad de certificación (formación, educación, evaluación, etc.) es independiente y no compromete la imparcialidad

			<p><i>e imparcialidad no están comprometidas.</i></p>	<p>y la seguridad de la información, así mismo este debería contener un documento de confidencialidad, el cual sea entendido y aceptado por el personal interno.</p>
			<p><i>c) No dar la impresión que el uso de ambos servicios aportaría alguna ventaja para el solicitante.</i></p>	
			<p><i>d) no requerir que los candidatos completen educación o formación en el propio organismo cuando exista educación o formación alternativa con resultados equivalentes.</i></p>	
			<p><i>e) asegurarse que su personal no es designado como examinador de un candidato específico al que ellos hayan formado, por un período de 2 años desde que finalizó su formación, a menos que se demuestre que no se compromete la imparcialidad.</i></p>	



## 6. Requisitos relativos a los recursos

6.1	Requisitos generales del personal	6.1.1	El OCP <b>debe</b> gestionar y ser responsable del desempeño de todo el personal que interviene en el proceso de certificación.	Se debería desarrollar el formato para evaluación del desempeño del personal que interviene en el proceso de certificación, así mismo, dentro del programa de capacitación incluir retroalimentar al personal en cada una de las actividades que realiza.
		6.1.2	El OCP <b>debe</b> tener suficiente personal disponible con la competencia necesaria para desempeñar las funciones de certificación (tipo, extensión y volumen de actividades).	Realizar un análisis sobre la capacidad en Recurso Humano que posee el organismo para determinar la eficiencia del mismo en el proceso de certificación.
		6.1.3	El OCP <b>debe</b> definir los requisitos de competencia para el personal involucrado en la certificación; éstos deben ser competentes para desempeñar sus tareas y responsabilidades específicas.	Desarrollar perfiles de puesto que detallen la descripción de funciones y tareas, responsabilidades, autorizaciones, entre otros, para asegurar la competencia del personal. Realizar la evaluación pertinente para determinar si el personal

		6.1.4	EL OCP <b>debe</b> proporcionar a su personal las instrucciones documentadas que describan sus deberes y responsabilidades; éstas se deben mantener actualizadas	cumple con los requisitos establecidos en la competencia deseada. Establecer frecuencia de actualización.
		6.1.5	El OEC <b>debe</b> mantener actualizados los registros del personal, incluyendo la información pertinente (calificación, formación, experiencia, etc.)	El departamento de Recursos Humanos podrá verificar que los registros del personal se encuentren actualizados en un periodo establecido, incluyendo formación, experiencia, entre otros.
		6.1.6	El personal que actúa en nombre del OCP <b>debe</b> preservar la confidencialidad de la información obtenida o generada durante la realización de las actividades del organismo certificación, salvo disposición en contrario de la ley o cuando cuente con la autorización del solicitante, el candidatos o la personas certificada.	El organismo debe desarrollar un formato para asegurar que el personal interno preserve la confidencialidad y la asegurar de la información, el cual podrá ser un acuerdo legal de confidencialidad, compromiso de confidencialidad, etc. este debe ser firmada por todo el personal interno o involucrado en el proceso de aceptación.

		6.1.7	El organismo de certificación <b>debe</b> requerir a su personal que firme un documento por el cual se compromete a cumplir las reglas definidas por el OEC (confidencialidad, imparcialidad y conflictos de interés).	
		6.1.8	Cuando el OCP certifica a una persona a la que contrata, <b>debe</b> adoptar procedimientos para mantener la imparcialidad.	En el Procedimiento de imparcialidad se establece que todo el personal laborando en el organismo ha leído y comprendido dicho procedimiento y políticas.
6.2	Personal que interviene en las actividades de certificación	6.2.1	El OCP <b>debe</b> requerir que su personal declare todo conflicto de intereses potencial con cualquier candidato.	Desarrollar un formato para registrar cuando el personal identifique un conflicto de interés potencial.
		6.2.2	Los examinadores <b>deben</b> cumplir los requisitos del OCP; los procesos de selección y aprobación <b>deben</b> asegurarse de que los examinadores:	Todo los examinadores deben evaluarse bajo documentos y formatos establecidos para el proceso de selección de personal, el cual debería incluir la inducción y capacitaciones sobre las

			<p>a) <i>Comprendan el esquema de certificación.</i></p>	<p>actividades de formación, así mismo, evaluar al personal con el formato respectivo para cada esquema para determinar si cumple con la competencia establecida en los perfiles de puesto de cada examinador en cada esquema.</p>
			<p>b) <i>Sean capaces de aplicar los procedimientos y documentos relativos al examen.</i></p>	
			<p>c) <i>tengan competencia sobre el campo que examinan.</i></p>	
			<p>d) <i>tengan comunicación fluida, tanto escrita como oral en el idioma del examen; si se recurre a traductor, el OCP <b>debe</b> disponer de procedimientos para asegurarse que no afecta la validez del examen.</i></p>	
			<p>e) <i>se ha identificado todo conflicto de interés conocido para asegurarse de que se hacen juicios imparciales.</i></p>	<p>Capacitar al examinador sobre la matriz de conflicto de interés potenciales y/o identificación de amenazas para que el mismo al identificar una de estas situaciones se registre en el formato pertinente y se tomas las acciones adecuadas.</p>

			<p>El OCP <b>debe</b> hacer el seguimiento del desempeño de los examinadores y fiabilidad de sus juicios; si se detectan deficiencias, se <b>deben</b> tomar acciones correctivas.</p>	<p>Utilizar el formato evaluación de desempeño para monitorear a los examinadores y tomar las acciones necesarias si se identificara falta de fiabilidad de sus juicios y otras situaciones que ameriten acciones.</p>
			<p>Si un examinador tiene un potencial conflicto de interés para examinar a un candidato, el OCP <b>debe</b> tomar las medidas necesarias para no comprometer la confidencialidad e imparcialidad; esta medidas <b>deben</b> registrarse.</p>	<p>Se debe desarrollar el formato para registrar posibles conflictos de interés en las actividades de certificación, analizarlas y desarrollar planes de mejora.</p>
		6.2.3	<p>El OCP <b>debe</b> tener una descripción documentada de las responsabilidades y calificaciones de otro personal que intervenga en el proceso de evaluación. (Supervisores, etc.)</p>	<p>Dentro de los perfiles de puesto establecidos por el organismo para el personal involucrado en el proceso de certificación se deben incluir las de otro personal, el contenga, las funciones, tareas, responsabilidades, designaciones, etc. Para desempeñar el trabajo requerido. No obstante, cualquier otro personal, deberá realizar una</p>

				evaluación para verificar su competencia.
			Si otros miembros del personal que intervienen en la evaluación tienen potencial conflicto de interés para examinar a un candidato, el OCP <b>debe</b> tomar las medidas necesarias y registrarlas a fin de asegurar la imparcialidad y confidencialidad del examen.	En el procedimiento de imparcialidad/confidencialidad se debe contemplar el análisis de amenazas de confidencialidad por parte del personal interno hacia un candidato específico, este debería contener un formato para registrar la identificación de dicha amenaza y las acciones a tomar, de la misma manera actualizar la matriz de amenazas identificadas o potenciales.
6.3	Contratación externa	6.3.1	El OCP <b>debe</b> tener un acuerdo ejecutable legalmente que cubra los acuerdos con cada organismo que proporciona servicios contratados externamente relacionados con la certificación.	Los servicios contratados externamente deben firmar un Acuerdo legal de confidencialidad, compromiso de confidencialidad u otro documento pertinente que asegure la confidencialidad, imparcialidad, seguridad de la información o cualquier conflicto de interés potencial.
		6.3.2	Cuando el OCP contrata externamente trabajos relacionados con la	Se debería desarrollar el mapa de procesos para los servicios contratados externamente desde

			<p>certificación <b>debe:</b></p> <p>a) <i>asumir la responsabilidad total pro el trabajo contratado externamente.</i></p> <p>b) <i>asegurara que el OCP subcontratado es competente y cumple las disposiciones aplicables de esta Norma Internacional.</i></p> <p>c) <i>evaluar y hacer el seguimiento del desempeño a los OCP subcontratados de acuerdo con sus procedimientos documentados.</i></p> <p>d) <i>tener registros que demuestren que los organismos que realizan los trabajos contratados externamente cumplen todos los requisitos pertinentes</i></p> <p>e) <i>mantener una lista de los organismos que realizan trabajos contratados externamente.</i></p>	<p>las entradas hasta las salidas para identificar las oportunidades de mejora en el mismo. Dentro de dicho proceso contemplar las evaluaciones a realizar para verificar si cumplen con los requisitos establecidos en cada esquema, de igual manera, realizar evaluaciones de desempeño y de seguimiento. Diseñar un formato para registrar el personal externo evaluado y aprobado, actualizar dicho formato cada año.</p>
--	--	--	---	---

6.4	Otros recursos		El OCP debe utilizar instalaciones adecuadas, incluidos los lugares de examen, equipos y recursos para llevar a cabo sus actividades de certificación.	Evidenciar que posee la infraestructura, equipo y recursos necesarios para el desarrollo de las actividades de certificación cada uno de los esquemas del organismo.
<b>7. Requisitos relativos a los registros y la información</b>				
7.1	Registros de solicitantes, candidatos y personas certificadas	7.1.1	El OCP <b>debe</b> mantener registros y éstos <b>deben</b> incluir un medio que permita confirmar el estatus de una persona certificada, así mismo, <b>deben</b> demostrar que el proceso de certificación o renovación de la certificación se ha cumplido eficazmente.	Se debe llevar un registro del personal certificado en el organismo y de los candidatos que se encuentran en el proceso, así mismo se deben adjuntar las evidencias correspondientes como asistencia a los cursos, los exámenes y cualquier otro documento que sustente dicha información.
		7.1.2	Los registros <b>deben</b> identificarse, gestionarse y disponerse de manera que se asegure la integridad del proceso y la confidencialidad de la información, así mismo, <b>deben</b> conservarse por un período de tiempo	En el Procedimiento de control registros se debe establecer la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de los mismos.



			apropiado, como mínimo durante un ciclo completo de certificación, o según sea requerido por los acuerdos internacionales, legales u otros.	
		7.1.3	El OCP <b>debe</b> tener acuerdos ejecutables legalmente para requerir que la persona certificada informe al OCP sobre cuestiones que puedan afectar la capacidad de la persona certificada para continuar cumpliendo los requisitos de certificación.	La persona certificada firmara un acuerdo legal en donde se comprometa a informar sobre cualquier situación que afecte el cumplimiento de los requisitos de certificación.
7.2	Información pública	7.2.1	El OCP <b>debe</b> verificar e informar si un individuo posee una certificación vigente y válida y su alcance de certificación, excepto que cuando por ley no se pueda revelar dicha información.	A través del canal de comunicación establecido por el organismo se informara sobre el estatus de una certificación, el mismo quedara establecido en el Procedimiento de certificación.
		7.2.2	El OCP <b>debe</b> poner a disposición del público información relativa al alcance del esquema de	El organismo desarrollara un documento en el cual se informe sobre el proceso general de certificación, así mismo,

			certificación y la descripción general del proceso de certificación.	información relevante sobre cada esquema de certificación, como los prerequisites, plan de estudio y duración, si aplica, costo, etc. El organismo deberá establecer el canal de comunicación, ya sea físico o cualquier medio.
		7.2.3	Se <b>deben</b> listar todos los prerequisites del esquema de certificación y la lista se <b>debe</b> poner a disposición del público.	
		7.2.4	La información proporcionada por el OCP incluyendo la publicidad, <b>debe</b> ser exacta y no inducir a error.	
7.3	Confidencialidad	7.3.1	El OCP <b>debe</b> establecer políticas y procedimientos documentados para el mantenimiento y la divulgación de la información.	Las políticas del mantenimiento y divulgación de la información se pueden establecer en el Procedimiento de confidencialidad.
		7.3.2	El OCP <b>debe</b> a través de acuerdos ejecutables legalmente, mantener la confidencialidad de toda la información obtenida durante la certificación, éstos deben cubrir a todo el	Todo el personal involucrado en el proceso de certificación debe firmar un acuerdo legal de confidencialidad para salvaguardar la seguridad de la información.

			personal.	
		7.3.3	El OCP <b>debe</b> asegurar que la información obtenida durante la certificación o de fuentes distintas del solicitante no se divulgan a una parte no autorizada sin el consentimiento escrito del individuo, excepto cuando la ley requiera la información.	Desarrollar un documento en el cual se declare que el organismo se compromete a no divulgar la información del solicitante, a menos, que él lo autorice o cuando la ley así lo requiera.
		7.3.4	Cuando el OCP por ley esté obligado a divulgar información confidencial, se <b>debe</b> notificar a la persona afectada de la información que se va a proporcionar, excepto cuando la ley lo prohíba.	El organismo debe desarrollar un formato en el cual se registre que se divulgo información confidencial por orden legal y que se le notificó a la persona afectada.
		7.3.5	EL OCP debe asegurarse de que las actividades de los organismos relacionados no comprometan la confidencialidad.	Ya sea en el procedimiento de confidencialidad o el procedimiento de certificación se debe contemplar que los otros organismos relacionados no comprometan la confidencialidad.

7.4	Seguridad	7.4.1	El OCP <b>debe</b> desarrollar y documentar las políticas y procedimientos necesarios para asegurar la seguridad a lo largo de toda la certificación, cuando ocurran fallas <b>deben</b> tomar acciones correctivas.	En el Procedimiento de confidencialidad o en un nuevo Procedimiento de seguridad se deben establecer las políticas para asegurar dicha seguridad, así mismo, determinar los lineamientos a seguir si hubiesen fallos y los formatos respectivos que apliquen como, formato de acciones correctivas, formato de mejora, etc.
		7.4.2	Las políticas y los procedimientos de seguridad <b>deben</b> incluir disposiciones que permitan asegurar la seguridad de los materiales del examen, tomando en cuenta: a) ubicación de los materiales, b) naturaleza de los materiales, c) etapas del proceso del examen, d) amenazas resultantes del uso repetido de los materiales del examen.	En el procedimiento establecido para salvaguardar la seguridad en el proceso de certificación se debe tomar en cuenta disponer de los recursos materiales, la ubicación de los mismos, las etapas del proceso del examen e identificación de amenazas que pueden comprometer la confidencialidad y seguridad al utilizar los mismos materiales.

			Los organismos de certificación <b>deben</b> evitar las tentativas de fraude en el examen:	El organismo debe redactar un acuerdo o compromiso el cual firme el candidato en el que se compromete a no divulgar el material de examen ni forme parte prácticas fraudulentas de examen.
		7.4.3	<i>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 tomar parte en prácticas fraudulentas de examen;</i>	
			<i>b) exigiendo la presencia de un supervisor o examinador</i>	El organismo debe designar a un supervisor independiente de la actividad de certificación para constatar que se desarrolle la actividad sin tentativas de fraude.
			<i>c) confirmando la identidad del candidato</i>	El candidato deberá llenar un formato con información personal el cual se registra como identidad del candidato.
			<i>d) implementado procedimientos para prevenir que toda herramienta de ayuda no</i>	En el procedimiento de certificación se debe contemplar la política para evitar el acceso de herramientas no autorizadas en el

		<p><i>autorizada se traiga al área de examen</i></p> <p><i>e) evitando que los candidatos tengan acceso a herramientas de ayuda no autorizadas durante el examen</i></p> <p><i>f) supervisando los resultados de los exámenes para detectar indicios de fraude.</i></p>	<p>área donde se desarrolla el examen.</p> <p>EL organismo podrá designar a un supervisor independiente al proceso de evaluación para verificar que los resultados de los exámenes son verídicos.</p>
<b>8. Esquemas de certificación</b>			
8.1		<b>Debe</b> haber un esquema de certificación para cada categoría de certificación.	En el proceso de certificación, se debe diferenciar cada esquema de certificación que contempla el OCP.
8.2		<p>Un esquema de certificación <b>debe</b> contener los siguientes elementos:</p> <p><i>a) el alcance de la certificación</i></p> <p><i>b) la descripción del trabajo y de las tareas</i></p> <p><i>c) la competencia requerida</i></p>	Los esquemas propuestos por el OCP deberán contener los ítems listados en el numeral 8.2; cada esquema podrá diseñar su propio procedimiento o contemplar todos los esquemas dentro de un mismo procedimiento, en éste se deberá diseñar un formato que evidencia

	<p><i>d) las aptitudes (cuando corresponda)</i></p> <p><i>e) los prerrequisitos (cuando corresponda)</i></p> <p><i>f) el código de conducta (cuando corresponda)</i></p>	que el solicitante o candidato cumple con los requisitos mencionados anteriormente.
8.3	<p>Un esquema de certificación <b>debe</b> incluir los siguientes requisitos de un proceso de certificación:</p> <p><i>a) los criterios para la certificación inicial y la renovación de la certificación</i></p> <p><i>b) los métodos de evaluación de la certificación inicial y la renovación de la certificación</i></p> <p><i>c) los métodos y los criterios de vigilancia (si aplica)</i></p> <p><i>d) los criterios para suspender y retirar la certificación</i></p>	En el procedimiento de cada esquema incluir cada uno de los requisitos del proceso de certificación.

	<i>e) los criterios para efectuar cambios en el alcance o en el nivel de certificación (si aplica)</i>	
8.4	El OCP <b>debe</b> disponer de documentos para demostrar que en el desarrollo y revisión del esquema de certificación se incluyen los elementos siguientes:	El OCP deberá desarrollar un formato para evidenciar que cumple con los requisitos establecidos para desarrollar y revisar un esquema de certificación, según esta Norma Internacional.
	<i>a) la participación activa de expertos apropiados</i>	
	<i>b) el uso de una estructura apropiada que representa de manera equitativa los intereses de todas las partes interesadas de forma significativa</i>	
	<i>c) se identifican y alinean los prerrequisitos, cuando corresponda, con los requisitos de competencia</i>	
	<i>d) se identifican y alinean los mecanismos de evaluación con los requisitos de competencia</i>	



	<p><i>e) se realiza y se actualiza un análisis del trabajo o de las prácticas, con el fin de: identificar las tareas para un desempeño con éxito, identificar la competencia requerida para cada tarea, identificar los prerrequisitos, confirmar los mecanismos de evaluación y el contenido del examen e identificar los requisitos y el intervalo para la renovación de la certificación.</i></p>	
<p>8.5</p>	<p>El OCP <b>debe</b> asegurarse de que el esquema de certificación se revisa y valida permanentemente de forma sistemática.</p>	<p>En el formato donde se desarrolla y revisa un esquema de certificación se puede registrar la revisión y validación del mismo; esto se debe realizar permanentemente de forma sistemática. Contemplar esta revisión y validación en el Procedimiento de cada esquema. <i>NOTA:</i> en las funciones del comité se encuentra definido las revisiones que tiene el esquema de certificación (Formato acta de</p>

			constitución del comité de certificación).
8.6		<p>Cuando el organismo de certificación no es dueño de un esquema de certificación que implementa, <b>debe</b> asegurarse de que se cumplen los requisitos del Capítulo 8 de esta Norma Internacional.</p>	<p>En el Procedimiento de cada esquema se debe establecer la revisión, evaluación y validación de un esquema de certificación que no se ha desarrollado en el organismo, para asegurar que cumpla con los requisitos establecidos en el Capítulo 8 de esta Norma Internacional. Así mismo, diseñar e implementar el formato en el cual se registrarán las actividades mencionadas anteriormente.</p>
<b>9. Requisitos relativos al proceso de certificación</b>			
9.1	Proceso de solicitud	9.1.1	<p>En la fase de solicitud, el OCP <b>debe</b> poner a disposición una descripción general del proceso de certificación de acuerdo con el esquema de certificación, esta <b>debe</b> incluir, como mínimo, los requisitos de la certificación y su alcance, una descripción del proceso</p> <p>En el procedimiento documentado de cada esquema de certificación debe incluir el proceso de certificación para dicho esquema, así como la descripción de los requisitos mínimos que dicta la norma en el numeral 9.1.1 y consecuentemente el formato que aplica para registrar dicha</p>

			de evaluación, los derechos de los solicitantes, los deberes de la persona certificada y las tarifas.	información. Estos documentos deben estar disponibles al público por cualquier medio.
		9.1.2	El OCP <b>debe</b> requerir completar una solicitud, firmada por el solicitante de la certificación, que incluya como mínimo lo siguiente:	En el procedimiento de certificación se debe detallar el contenido de la solicitud de certificación, para ello se debe crear un formato el contenga como mínimo los requisitos solicitados en el apartado 9.1.2; al completar la solicitud el solicitante deberá firmar dicho formato para validar la información colocada.
	a) la información requerida para identificar al solicitante (nombre, dirección, etc.)			
	b) el alcance de la certificación deseada			
	c) una declaración de que el solicitante acuerda cumplir con los requisitos de la certificación y proporcionar toda información necesaria para la evaluación			
			d) toda información de apoyo para demostrar objetivamente el cumplimiento de los prerequisites del esquema	

			e) notificación al solicitante de la posibilidad de llevar a cabo, dentro de lo razonable, una solicitud para que se tengan en cuenta las necesidades especiales.	
		9.1.3	El OCP <b>debe</b> revisar la solicitud para confirmar que el solicitante cumple los requisitos de la solicitud del esquema de certificación	El OCP deberá designar el mecanismo por el cual se aprueba al solicitante en el esquema solicitado.
9.2	Proceso de evaluación	9.2.1	El OCP <b>debe</b> implementar los métodos y mecanismos específicos de evaluación definidos en el esquema de certificación.	Dentro del Procedimiento de cada esquema de certificación se definirán los mecanismos de evaluación y se establecerá el formato a utilizar para cada esquema y otros documentos pertinentes dentro del sistema de gestión que sean medio de soporte para esta actividad.

		9.2.2	<p>Cuando se haga un cambio en el esquema de certificación que requiera una evaluación complementaria, el OCP <b>debe</b> documentar y poner a disposición del público los métodos y mecanismos específicos requeridos para verificar que las personas certificadas cumplen los requisitos modificados</p>	<p>Al realizar un cambio en el esquema de certificación se debe utilizar el formato establecido en control de documentos para modificaciones en el sistema y anotar la modificación en el procedimiento de cada esquema. Se debe establecer el canal de comunicación para dar a conocer dicha información a todas las personas certificadas y evaluar si las mismas cumplen con los requisitos modificados.</p>
		9.2.3	<p>La evaluación <b>debe</b> planificarse y estructurarse de manera que se asegure que los requisitos del esquema se verifican de manera objetiva y sistemática, utilizando evidencia objetiva que confirme la competencia del candidato.</p>	<p>El OCP debe definir los mecanismo dentro del Procedimiento de cada esquema de certificación para evaluar de manera objetiva, equitativa y válida a todos los candidatos; así mismo, se deben revisar las políticas de imparcialidad para asegurar que los mecanismos utilizados son eficaces.</p>
		9.2.4	<p>El OCP <b>debe</b> verificar los métodos para evaluar a los candidatos, asegurando que cada evaluación es</p>	

			equitativa y válida.	
		9.2.5	El OCP <b>debe</b> verificar y dar cabida a las necesidades especiales teniendo en cuenta la reglamentación nacional, siempre y cuando sea razonable.	El OCP debería desarrollar un formato para registrar la evaluación a necesidades especiales, siempre y cuando, aplique. Estas condiciones documentarlas en el Procedimiento de certificación.
		9.2.6	Cuando OCP tiene en cuenta trabajos realizados por otro organismo, <b>debe</b> 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.	Si el OCO requiere de servicios realizados por otro organismo deberá evaluar la conformidad del mismo en un formato establecido para determinar si cumple con los requisitos establecidos en el esquema de certificación.
9.3	Proceso del examen	9.3.1	Los exámenes <b>deben</b> 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.	Se deberá diseñar el formato de examen para cada esquema de certificación, verificando que sea aplicable y coherente con el esquema definido. Dentro del Procedimiento de cada esquema de certificación se determinara como mínimo, el proceso de

			El diseño de los requisitos del examen <b>debe</b> asegurar que los resultados de cada examen particular sean comparables, tanto en contenido como dificultad, incluida la validez de las decisiones de aprobar o no aprobar.	examen, el formato, los responsables entre otros.
		9.3.2	El OCP <b>debe</b> disponer de procedimientos para asegurar una gestión coherente de los exámenes.	Se debe documentar y registrar la gestión de los exámenes, así mismo y verificar la disponibilidad de los recursos. Cuando se utilicen equipos técnicos se deberá verificar la calibración y buen funcionamiento del mismo, para obtener resultados válidos.
		9.3.3	Se <b>debe</b> 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 <b>deben</b> verificarse o calibrarse según corresponda.	

		9.3.5	Se <b>debe</b> documentar e implementar una metodología y procedimientos apropiados, 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.	Dentro del procedimiento de cada esquema definir los métodos y procedimientos a utilizar, éstas se deben de reevaluar cada cierto tiempo; definir un formato para registrar dicha información y evaluar la eficacia del examen, anotar las oportunidades de mejora y las acciones a tomar.
9.4	Decisión de certificación	9.4.1	La información reunida durante el proceso de certificación debe ser suficiente para permitir:	En el Procedimiento de Certificación se debe establecer las directrices para tomar la decisión de certificación, el responsable, el cual debe ser personal interno, basándose en evidencia objetiva de los requisitos del esquema de certificación solicitado.
			a) al OCP tomar una decisión respecto a la certificación	
		b) la trazabilidad en el caso, por ejemplo, de una apelación o una queja.		
		9.4.2	Las decisiones relativas a otorgar, mantener, renovar, ampliar, reducir, suspender o retirar la certificación <b>deben</b> ser responsabilidad	



			del OCP, <b>no debe</b> contratarse externamente.	
		9.4.3	El OCP <b>debe</b> 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 <b>debe</b> tomarse por el organismo de certificación basándose únicamente en la información reunida durante el proceso de certificación, el responsable de esta decisión <b>no debe</b> haber participado en el examen ni formación.	Los responsables de la decisión de certificación deberán ser competentes (educación, formación, experiencia laboral) para otorgar o rechazar la certificación del solicitante; sin embargo, deben evidenciar a través del mecanismo establecido por el organismo, que fue basándose en el proceso de certificación y deberán cumplir con las políticas de imparcialidad.
		9.4.5	El personal que toma las decisiones de certificación <b>debe</b> tener suficientes conocimientos y experiencia en el proceso de certificación para determinar si los requisitos de certificación se han	

			cumplido.	
		9.4.6	<i>No se debe otorgar la certificación hasta que no se hayan cumplido todos los requisitos de certificación.</i>	Se debe establecer un formato para verificar que se hayan cumplido todos los requisitos de certificación y proceder a tomar la decisión de certificación.
		9.4.7	El OCP <b>debe</b> proporcionar un certificado a todas las personas certificadas, éste <b>debe</b> mantener la propiedad exclusiva de los certificados, así mismo, el certificado <b>debe</b> tomar la forma de una carta, tarjeta u otro medio, firmado o autorizado por un miembro responsable del personal del organismo de certificación.	En el procedimiento de cada esquema de certificación, incluir el certificado a entregar a las personas certificadas, el diseño debe ser propiedad exclusiva del organismo e incluir como mínimo, los ítems descritos en el numeral 9.4.8 de esta Norma Internacional, así mismo, definir el responsable de firmar dichos certificados.
		9.4.8	Los certificados <b>deben</b> contener, al menos, la información siguiente:	
			a) el nombre de la persona certificada	
			b) una identificación única	
			c) el nombre del organismo	

			de certificación	
			d) una referencia al esquema de certificación, norma u otros documentos pertinentes, incluyendo la fecha de publicación (si aplica)	
			e) el alcance de la certificación incluyendo, 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 <b>debe</b> ser diseñado de manera que se reduzcan los riesgos de falsificación.	Delegar el diseño del certificado a una persona competente para dicha tarea el cual reduzca los riesgos de falsificación.
9.5	Suspender, retirar o reducir el alcance de la certificación	9.5.1	El OCP <b>debe</b> disponer de una política y procedimiento documentado relativos a suspender o retirar la certificación o reducir el alcance de la certificación, y las acciones posteriores a	En el procedimiento documentado de certificación se debe contemplar establecer políticas para suspender o retirar la certificación y las acciones a tomar, dichas acciones se deben registrar en un formato

			tomar.	establecido para evidenciar la falta o desvío de la certificación y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
		9.5.2	La incapacidad para resolver los temas que dieron lugar a la suspensión, en un tiempo definido, <b>debe</b> dar como resultado retirar la certificación o reducir el alcance de la certificación.	El procedimiento o las políticas para suspender o retirar la certificación deben establecer el período en el cual debe ser resuelto de lo contrario se tomaran las acciones definidas para cada caso individual.
		9.5.3	El OCP <b>debe</b> disponer de acuerdos ejecutables con 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.	La persona certificada debe firmar un acuerdo o compromiso con el organismo en el cual se le indica que se debe abstener de promocionar la certificación mientras se encuentre en suspensión o retiro de la acreditación.
		9.5.4	El OCP <b>debe</b> disponer de acuerdos ejecutables con la persona certificada para asegurarse de que, en caso de retirar la certificación, la	

			persona certificada se abstiene de hacer cualquier referencia a la certificación.	
9.6	Proceso de renovación de la certificación	9.6.1	El OCP <b>debe</b> tener procedimiento documentado para implementar el proceso de renovación de la certificación de acuerdo con los requisitos del esquema de certificación.	El organismo debe desarrollar un procedimiento documentado para establecer los lineamientos para la renovación de la certificación, de igual manera, se deben diseñar los formatos a utilizar para registrar la renovación.
		9.6.2	Durante el proceso de renovación de la certificación, el organismo de certificación <b>debe</b> asegurarse de confirmar la continuidad de la competencia de la persona certificada y de su continua conformidad con los requisitos vigentes del esquema de certificación.	Dentro del procedimiento de renovación de la certificación se debe establecer el proceso en el cual se asegure que se continúa con la competencia con la cual se certificó, registrarlos en los formatos correspondientes.
		9.6.3	El período de renovación de la certificación <b>debe</b> estar basado en los requisitos del esquema de certificación.	Cada uno de los ítems del numeral 9.6.3 debe quedar establecido en el procedimiento de renovación de certificación; sin

			Las razones que justifican el período de renovación de la certificación <b>deben</b> tener en cuenta lo siguiente:	embargo, cada esquema de certificación adecuara dichos ítems según les aplique.
			a) los requisitos reglamentarios	
			b) los cambios en los documentos normativos	
			c) los cambios en los requisitos pertinentes del esquema de certificación	
			d) la naturaleza y madurez del sector industrial o el 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, según el esquema de certificación.	
		9.6.4	Las actividades seleccionadas de renovación <b>deben</b> ser adecuadas para asegurar que se lleva a cabo una evaluación imparcial para confirmar la continuidad de la competencia de la persona certificada.	La evaluación para la renovación de la certificación debe realizarse de manera imparcial tomando en cuenta las políticas establecidas en dicho tema, así mismo, debe registrarse en formatos establecidos por el organismo a fin de evidenciar dicha imparcialidad y confirmar que se continua siendo competente para dicho esquema.
		9.6.5	De acuerdo al esquema de certificación, para la renovación de la certificación el OCP <b>debe</b> considerar, al menos, lo siguiente:	En el procedimiento de cada esquema de certificación, se debe incluir cada uno de los requisitos descritos en el numeral 9.6.5 para la renovación de la certificación. De igual manera, evidenciar con el respectivo documento o formato que se han llevado a cabo dichas actividades, en los casos suscritos.
			a) evaluación in situ	
			b) desarrollo profesional	
			c) entrevistas estructuradas	
			d) confirmación de la continuidad de un trabajo	

			satisfactorio y registros 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 OCP que proporciona una marca o un logotipo de certificación <b>debe</b> documentar las condiciones de uso y <b>debe</b> gestionar adecuadamente los derechos de uso y representación.	El organismo debe desarrollar un procedimiento de uso de marca para indicar sus condiciones de uso, el derecho y representación del mismo.
		9.7.2	El OCP <b>debe</b> requerir que una persona certificada firme un acuerdo, por las siguientes razones:	Se debe diseñar un documentos que establezca cada uno de los requisitos en el numeral 9.7.2, el cual la persona certificada acceda a dichos lineamientos a través de una firma.
			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.	



			<p>c) no utilizar la certificación de manera que pueda dañar la reputación del organismo de certificación, y no emitir ninguna declaración relativa a la certificación que el organismo de certificación pueda considerar engañosa o no autorizada.</p>	
			<p>d) dejar de hacer declaraciones relativas a la certificación, a partir de suspender o retirar la certificación, que contenga cualquier referencia al organismo de certificación o a la certificación misma, y devolver todos los certificados emitidos por el organismo de certificación.</p>	
			<p>e) no utilizar el certificado de manera que pueda inducir a engaño.</p>	

		9.7.3	EL OCP <b>debe</b> tratar a través de medidas correctivas todo uso indebido de su marca o de su logotipo de certificación.	En el procedimiento de uso de marca se debe contemplar las acciones a tomar al identificar el uso indebido de su marca o logotipo de certificación; así mismo, utilizar lo que indica el procedimiento de acciones correctivas y los formatos que éste establezca para registrar dicha acción.
9.8	Apelaciones contra decisión de certificación.	9.8.1	<p>El organismo de certificación <b>debe</b> tener un proceso documentado para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a las apelaciones.</p> <p>El proceso de tratamiento de las apelaciones <b>debe</b> incluir, al menos, los elementos y métodos siguientes:</p> <p>a) el proceso para la recepción, validación e investigación de la apelación, y para decidir las acciones que se tomarán para tratar la apelación,</p>	El organismo debe desarrollar el procedimiento para apelaciones, el cual incluya todo el proceso de las mismas, así como los ítems establecidos en el numeral 9.8.1 de esta Norma Internacional.

			<p>tomando en cuenta resultados previos de apelaciones similares.</p> <p>b) el seguimiento y registro de las apelaciones, incluyendo acciones tomadas.</p> <p>c) asegurarse de que se toman las correcciones y las acciones correctivas apropiadas.</p>	
		9.8.2	Las políticas y los procedimientos <b>deben</b> asegurar que todas las apelaciones se tratan de manera constructiva, imparcial y oportuna.	Dentro del procedimiento de apelaciones establecer las políticas de la organización en cuanto a las apelaciones a fin de asegurar que las mismas sean imparciales y oportunas.
		9.8.3	Una descripción del proceso para el tratamiento de apelaciones <b>debe</b> estar a disposición del público sin solicitud previa.	El proceso establecido para las apelaciones deben estar disponibles a todo público por el medio de comunicación que establezca el organismo. Físico, electrónico, entre otros.

		9.8.4	El OCP <b>debe</b> ser responsable de todas las decisiones tomadas en todos los niveles del proceso de tratamiento de apelaciones, <b>debe</b> asegurarse de que el personal que toma decisiones es diferente del que intervino en la decisión objeto de la apelación	Dentro del procedimiento se debe establecer que el organismo es el único responsable de la toma de decisiones y debe quedar evidencia a través de formatos establecidos que el personal que toma la decisión es distinto al que interviene en la apelación.
		9.8.5	La presentación, investigación y decisión sobre las apelaciones <b>no debe</b> dar lugar a acciones discriminatorias contra la persona que apela.	En el proceso de apelación contemplar informar a la persona que apela sobre el proceso y sus avances y por medio de un documento o formato establecido informar a la misma sobre la finalización del proceso; así mismo, asegurar a través de las políticas de imparcialidad el proceso de apelación.
		9.8.6	El OCP <b>debe</b> acusar de recibo la apelación y <b>debe</b> poner a disposición de la persona que apela los informes de avance y los resultados.	
		9.8.7	El OCP <b>debe</b> notificar formalmente a la persona que apela la finalización del proceso de tratamiento de	

			apelaciones.	
9.9	Quejas	9.9.1	El OCP <b>debe</b> tener un proceso documentado para recibir, evaluar y tomar decisiones relativas a las quejas.	Establecer el proceso para Quejas tanto internas como externas del organismo.
		9.9.2	El proceso para el tratamiento de quejas <b>debe</b> estar disponible sin solicitud previa, se <b>deben</b> tratar justas y equitativas.	Se deben desarrollar formato en los cuales registrar las quejas, dichos formatos deben estar disponibles a todo público en cualquier momento, por el medio de comunicación que organismo establezca.
		9.9.3	Las políticas y los procedimientos <b>deben</b> asegurar que todas las quejas se tratan y procesan de manera constructiva, imparcial y oportuna	Se debe incluir en el procedimiento o proceso de quejas las políticas de imparcialidad, y asegurarse que se cumplan.
			El proceso de tratamiento de las quejas <b>debe</b> incluir, al menos, los elementos y métodos siguientes:	Dentro del proceso o procedimiento de quejas incluir cada uno de los ítems establecido en el numeral 9.9.3 de esta Norma

			<p>a) una descripción del proceso para la recepción, validación e investigación de la queja, y para decidir las acciones a tomar para responderlas.</p> <p>b) el seguimiento y registro de las quejas, incluyendo las acciones tomadas para responderlas</p> <p>c) asegurarse de que se toman las correcciones y las acciones correctivas apropiadas, cuando aplique.</p>	<p>Internacional, y desarrollar los formatos necesarios para dar cumplimiento a estos requisitos.</p>
		9.9.4	<p>Al recibir una queja el OCP <b>debe</b> confirmar si la queja se refiere a las actividades de certificación de las que es responsable, y en caso afirmativo, <b>debe</b> responderla en consecuencia.</p>	<p>El organismo debe contemplar dentro del proceso de quejas evaluar si procede o no y definir dichos mecanismos de evaluación.</p>
		9.9.5	<p>Cuando sea posible, el organismo de certificación <b>debe</b> acusar de recibo la queja y <b>debe</b> poner a</p>	<p>Al proceder una queja, los avances y resultados debe estar a disposición de la persona que presento la queja, evidenciando</p>

			disposición a la persona que se queja los informes de avance y los resultados.	que se ha evaluado toda la información necesaria; evidenciar que dicha persona a sido informada de los resultados de su queja en un plazo establecido dentro del procedimiento o proceso de queja.
		9.9.6	El OCP que recibe la queja <b>debe</b> ser responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja.	
		9.9.7	El OCP debe notificar formalmente a la persona que se queja la finalización del proceso de tratamiento de quejas, cuando sea posible.	
		9.9.8	Toda queja fundamentada relativa a una persona certificada también <b>debe</b> notificarse por el organismo de certificación a la persona certificada en cuestión en un plazo razonable.	
		9.9.9	El proceso de tratamiento de quejas <b>debe</b> tener en cuenta los requisitos de confidencialidad en lo que	

			respecta a la persona que se queja y al objeto de dicha queja.	manejo de la queja.
		9.9.10	La decisión que se comunicará a la persona que se queja <b>debe</b> tomarse, o bien revisarse y aprobarse, por personal que no haya intervenido anteriormente en el objeto de la queja.	En el formato en el cual se da el tratamiento de la queja debe quedar registrado quien reviso y aprobó la resolución antes de notificarla a la personas que se queja.
<b>10. Requisitos relativos al sistema de gestión</b>				
10.1	Generalidades		El OCP <b>debe</b> establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión capaz de apoyar y demostrar el cumplimiento coherente de los requisitos de esta Norma Internacional.	Se debe planificar la implementación del sistema tomando en cuenta los documentos del sistema de gestión de calidad (política de calidad y sus objetivos, manual de calidad, procedimientos documentados, instrucciones de trabajo, formularios, planes de calidad, especificaciones, documentos externos, registros y cualquier otro documento que de soporte al sistema), así como, la evaluación del mismo para



				determinar si se cumple con los requisitos de esta Norma Internacional.
			El OCP <b>debe</b> implementar un sistema de gestión de acuerdo con la opción A o la opción B, sin dejar de cumplir con los Capítulos del 4 al 9:	Al implementar el sistema corroborar que se esté tomando en cuenta los capítulos del 4 al 9.
			<b>Opción A:</b> un sistema general de gestión que cumple los requisitos del apartado 10.2	Si el organismo no ha implementado un sistema bajo los requisitos de otra Norma Internacional, puede desarrollar e implementar su sistema con los lineamientos de esta Norma Internacional incluyendo desde el Capítulo 4 al 10.
			<b>Opción B:</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 el cumplimiento coherente de los requisitos de esta Norma Internacional, cumpliendo	Si el OCP ha implementado y mantenido un sistema de gestión basado en la Norma ISO 9001, puede adaptar dichos requisitos al apartado 10.2 y evidenciar el cumplimiento de los demás Capítulos de esta Norma Internacional.

			con el apartado 10.2	
10.2	Requisitos generales del sistema de gestión	10.2.1 Generalidades	<p>El OCP <b>debe</b> establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión capaz de apoyar y demostrar el cumplimiento con los requisitos de esta Norma.</p> <p>La Alta Dirección del OCP <b>debe</b> establecer y documentar las políticas y objetivos para sus actividades, así mismo, debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo y la implementación del sistema de gestión de acuerdo con los requisitos de esta Norma.</p> <p>La alta dirección <b>debe</b> asegurarse de que las políticas son entendidas, implementadas y mantenidas en todos los niveles de la estructura</p>	<p>El sistema de gestión se basa en los documentos del sistema de gestión, los cuales son esenciales para evidenciar el cumplimiento de los requisitos establecidos con esta Norma.</p> <p>El OCP debe establecer el canal de comunicación por el cual se darán a conocer las políticas en todos los niveles de la organización. Se deberá evidenciar que dicho canal es</p>

			<p>organizativa del OCP.</p> <p>La alta dirección del OCP <b>debe</b> designar un miembro de la dirección quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y la autoridad para:</p> <p>a) asegurarse de que los procesos y procedimientos necesarios para el sistema de gestión se establecen, implementan y mantienen</p> <p>b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión y sobre cualquier necesidad de mejora.</p>	<p>eficiente.</p> <p>La alta dirección designara al responsable del sistema de gestión, esta designación deberá evidenciarse bajo un nombramiento, en el perfil de puesto o cualquier otro medio donde sea clara dicha responsabilidad.</p>
		<p>10.2.2 Documentación del Sistema de Gestión</p>	<p>Se <b>debe</b> documentar los requisitos aplicables de esta Norma Internacional y <b>debe</b> asegurarse de que la documentación del sistema de gestión es accesible a todo el personal pertinente.</p>	<p>Se debe determinar y evidenciar el canal de comunicación para asegurar que la documentación del sistema de gestión es accesible para todo el personal involucrado en el proceso de certificación.</p>

		<p>10.2.3 Control de documentos</p>	<p>El OCP <b>debe</b> establecer procedimientos para controlar los documentos (internos y externos) que se refieren al cumplimiento de los requisitos de esta Norma.</p> <p>Los procedimientos <b>deben</b> definir los controles necesarios para:</p> <p>a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.</p> <p>b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario, y aprobarlos nuevamente</p> <p>c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión en vigor de los documentos</p> <p>d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los lugares de uso</p>	<p>Se debe desarrollar un Procedimiento para control de documentos donde se documente la aprobación, revisión, actualización, identificación, disponibilidad, control y manejo de documentos obsoletos. Diseñar formatos para registrar dichas acciones, de igual manera, implementar un listado maestro para mejor control de los mismos.</p>
--	--	---	---	--

			<p>e) asegurarse de que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables</p> <p>f) asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución</p> <p>g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.</p>	
		<p>10.2.4 Control de registros</p>	<p>El OCP <b>debe</b> establecer procedimientos para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros relacionados con esta norma.</p>	<p>Desarrollar un Procedimiento para control de registros en el cual se contemple todos los requisitos para el control del mismo que establece esta Norma, no obstante, diseñar e implementar los formatos pertinentes que evidenciar dicho cumplimiento, así como el listado maestro, que los identifique. Tomar en cuenta</p>

			<p>El OCP <b>debe</b> establecer procedimientos para la retención de registros por un periodo que sea coherente con sus obligaciones contractuales y legales.</p>	<p>considerar dentro del procedimiento que el acceso a los registros se encuentre bajo los lineamientos de confidencialidad.</p>
			<p>El acceso a estos registros <b>debe</b> ser compatible con los acuerdos de confidencialidad.</p>	
		<p>10.2.5 Revisión por la dirección</p>	<p>Se <b>debe</b> 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 Internacional, realizarlo cada 12 meses y documentarlas.</p>	<p>Establecer un Procedimiento para las Revisiones por la Dirección en el cual se establezca los ítems a tomar en cuenta y cualquier otra información pertinente para evaluar y mejorar el sistema de gestión implementado, así mismo, la planificación anual de la misma, el plan para realizarla y el formato en que se registrara.</p>
			<p>La información de entrada para la revisión por la dirección <b>debe</b> incluir</p>	

			información relativa a:	
			a) los resultados de las auditorías internas y externas	
			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	
			h) las apelaciones y las quejas	

			<p>Los resultados de la revisión por la dirección <b>deben</b> incluir como mínimo decisiones y acciones relativas a lo siguiente:</p> <p>a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión y de sus procesos</p> <p>b) las mejoras de los servicios de certificación en relación con el cumplimiento de esta Norma Internacional</p> <p>c) la necesidad de recursos</p>	<p>Elaborar un formato en el cual se registre la Revisión por la dirección, las oportunidades de mejora, las acciones a tomar y la eficacia de las mismas al haberlas implementado.</p>
		10.2.6 Auditoría interna	<p>Se <b>deben</b> 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.</p> <p>Se <b>debe</b> planificar un programa de auditoría teniendo en cuenta la importancia de los procesos</p>	<p>Desarrollar un Procedimiento para Auditorías Internas, dentro del mismo incluir responsabilidades, planificación y los formatos a utilizar para evidenciar y evaluar la realización de las mismas.</p> <p>Dentro del Procedimiento de Auditorías internas establecer el programa anual de las mismas para cumplir con el requisito</p>



			y áreas a ser auditadas, así como los resultados de las auditorías anteriores, realizarlas cada 12 meses.	establecido.
			El OCP <b>debe</b> asegurarse de que:	Dentro del procedimiento de Auditorías internas se puede contemplar el perfil del auditor interno, así mismo, el proceso de las mismas y los formatos a utilizar, incluyendo el de acciones correctivas, preventivas o mejora.
			a) las auditorías internas sean realizadas por personal calificado conector 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	
			e) cualquier oportunidad de mejora sea identificada	

		<p>10.2.7 Acciones correctivas</p>	<p>El OCP <b>debe</b> establecer procedimientos para identificar y gestionar las no conformidades en sus operaciones</p> <p>Se <b>debe</b>, en los casos que sea necesario, tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con el fin de prevenir su recurrencia, estas <b>deben</b> ser apropiadas a las consecuencias de los problemas detectados.</p> <p>Los procedimientos <b>deben</b> definir requisitos para:</p> <p>a) identificar las no conformidades</p> <p>b) determinar las causas de las no conformidades</p> <p>c) corregir las no conformidades</p> <p>d) evaluar la necesidad de acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a</p>	<p>Establecer un Procedimiento para las Acciones Correctivas en el cual se determinen las no conformidades, se analicen, se tomen acciones y se evalúen dichas acciones; en dicho procedimiento también incluir los formatos para registrar las No conformidades y para evaluar la eficacia de las mismas.</p>
--	--	--	--	--

			ocurrir	
			e) determinar e implementar de manera oportuna, las acciones necesarias	
			f) registrar los resultados de las acciones tomadas	
			g) revisar la eficacia de las acciones correctivas	
		10.2.8 Acciones preventivas	Se <b>deben</b> establecer procedimientos para tomar acciones preventivas con el fin de eliminar las causas de no conformidades potenciales y <b>deben</b> ser apropiadas al probable efecto de los problemas potenciales.	Desarrollar un Procedimiento de Acciones Preventivas o incluirlo en el Procedimiento de Acciones Correctivas, en el cual se definan los requisitos a cumplir para identificar, analizar, tomar acciones y registrar las no conformidades potenciales, así mismo, incluir el formato en el cual se incluya cada una de estas actividades y evalué la eficacia de las mismas.
			Los procedimientos de acciones preventivas <b>deben</b> definir requisitos para lo siguiente:	
			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	

# **ANEXO B**

***11.2 GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE REQUISITOS DE LA NORMA  
COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012***

# NORMA COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012

Evaluación de la conformidad - Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas.

Guatemala, 2016  
MAGEC

## GENERALIDADES

La certificación de personas es una de las formas de asegurar que la persona es competente de acuerdo al esquema evaluado. La confianza en los respectivos esquemas de certificación de personas se logra por medio de un proceso, aceptado globalmente, de evaluación y reevaluaciones periódicas, sobre la competencia de las personas certificadas.

A diferencia de otros tipos de organismos de evaluación de la conformidad, tales como los organismos de certificación de sistemas de gestión, una de las funciones características del organismo de certificación de personas es llevar a cabo un examen basado en criterios objetivos para evaluar la competencia personal.

Esta Norma Internacional es utilizada para el reconocimiento de los Organismos de Certificación de Personas y de los esquemas evaluados para evidenciar la competencia de las personas, con el fin de facilitar su aceptación en los ámbitos nacionales e internacionales. (COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012)

### Contenido:

Generalidades	1
Ciclo PHVA	2
	3
Análisis de los capítulos de la norma de la norma	4
	5
Documentos del sistema de gestión	6
	7
Contraportada	8

### Puntos de interés especial:

- La norma COGUANOR NTG / ISO / IEC 17024:2012 esta dirigida a Organismos de Certificación de Personas.
- Contiene 11 capítulos, sin embargo, los capítulos del 4 al 10 contiene los requisitos a cumplir.

## CAPITULOS DE LA NORMA

1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Requisitos generales
5. Requisitos relativos a la estructura
6. Requisitos relativos a los recursos
7. Requisitos relativos a los registros y la información.
8. Esquemas de certificación
9. Requisitos relativos al proceso de certificación.
10. Requisitos relativos al sistema de gestión.
11. Correspondencia

## IDENTIFICACIÓN DE LOS PUNTOS DE LA NORMA COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012 BASADOS EN EL CICLO PHVA

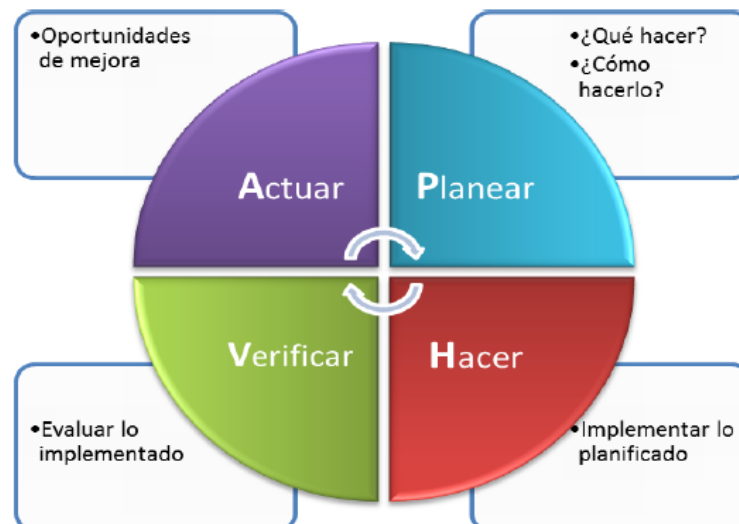
La norma COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012 como la mayoría de las normas internacionales se basa en el ciclo PHVA, el cual puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad basado en la certificación de personas.

El ciclo de PHVA puede describirse de la siguiente manera:

- \* **Planear:** establecer objetivos del sistema y sus procesos, los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente, norma y políticas o procedimientos de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.
- \* **Hacer:** implementar lo planificado
- \* **Verificar:** realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas e informar sobre los resultados.
- \* **Actuar:** tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

(COGUANOR NTG/ISO 9001:2015)

### Ciclo PHVA



## INTERPRETACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012 EN EL CICLO PHVA

### PLANIFICAR

En esta etapa se deben tomar en cuenta los requisitos legales y reglamentarios dispuestos en el país o por cualquier parte interesada, considerar los recursos necesarios para asegurar la certificación en los distintos esquemas y asegurar la imparcialidad, confidencialidad y seguridad de la información por parte de ente certificador e identificar las amenazas que puedan comprometer dichos objetivos; ya sea por parte del personal interno como del personal externo.

### HACER

En la etapa de hacer se concretiza la estructura de la organización y el proceso para la certificación, el cual consiste en solicitud, evaluación, examen, decisión de certificación, a las personas que ya se encuentren certificadas pueden ampliar el proceso extendiéndose a la renovación de la certificación, suspender, retirar o reducir el alcance de la certificación.

### VERIFICAR

Esta etapa es una de las sustanciales ya que se evaluarán actividades que son críticas para el sistema de gestión implementado en el ente certificador, como las apelaciones contra decisiones de certificación, las quejas, el control de documentos y registros, las auditorías internas y las acciones correctivas y preventivas.

### ACTUAR

Esta es la última etapa del ciclo PHVA en la cual se identifican las oportunidades de mejoras generadas y detectadas a través de cada una de las etapas del ciclo, evidenciadas en la revisión por la dirección; ello hacen oportuno el desarrollo de nuevas políticas, reevaluar procesos o procedimientos y generar recursos para implementar mejoras en el sistema y de esta manera determinar que el ente certificador cumple con los requisitos que dicta la norma. (COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012)

**Capítulo**  
10.2.5 Revisión por la dirección

**Capítulo**  
9.8 Apelaciones contra decisión de certificación  
9.9 Quejas  
10.1 Generalidades  
10.2 Requisitos generales del sistema de gestión



**Capítulos**  
4. Requisitos generales  
5. Requisitos relativos a la estructura  
6. Requisitos relativos a los recursos  
7. Requisitos relativos a los registros e información  
8. Esquemas de certificación.

**Capítulo**  
9.1 – 9.7 Requisitos relativos al proceso de certificación



## ANÁLISIS DE LOS CAPÍTULOS DE LA NORMA COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012

### Capítulo 1 Objeto y Campo de aplicación

En éste capítulo se incluye el alcance de la norma, la cual contiene principios y requisitos para un organismo de certificación de personas.

### Capítulo 2 Referencias Normativas

Esta Norma Internacional hace referencia a la norma ISO/IEC 17000, Evaluación de la conformidad – Vocabulario y principios generales.

### Capítulo 3 Términos y Definiciones

Dentro de éste capítulo se incluyen 22 términos y definiciones incluidos en el norma ISO/IEC 17000, mencionada anteriormente.

### Capítulo 4 Requisitos generales

Este capítulo se divide en los numerales 4.1, 4.2, 4.3, y 4.4 y hacer referencia a los requisitos generales de la norma como lo son: temas legales, responsabilidad en materia de certificación, gestión de la imparcialidad, responsabilidad legal y financiamiento. Dichos requisitos son requisitos legales y administrativos.

### Capítulo 5 Requisitos relativos a la estructura

Este capítulo consiste en dos sub numerales 5.1 y 5.2 los cuales describen los requisitos para la dirección, estructura de la organización y la estructura del organismo de certificación en relación con las actividades de formación. Dichos requisitos son administrativos por lo que la disposición de ellos es crucial en la etapa de planificación como observamos anteriormente.

### Capítulo 6 Requisitos relativos a los recursos

Este capítulo contiene cuatro numerales: 6.1 Requisitos generales del personal, 6.2 Personal que interviene en las actividades de certificación, 6.3 Contrataciones externas y 6.4 Otros recursos. Los numerales contienen requisitos administrativos en cuanto al personal involucrado en el proceso de certificación y la utilización de otros recursos.

## ANÁLISIS DE LOS CAPÍTULOS DE LA NORMA COGUANOR NTG/ISO/IEC 17024:2012

### Capítulo 7 Requisitos relativos a los registros y la información

Este capítulo está conformado por cuatro numerales como el anterior: 7.1 Registros de solicitantes, candidatos y personas certificadas, 7.2 Información pública, 7.3 Confidencialidad y 7.4 Seguridad. Sin embargo, este capítulo hace referencia a la información tanto de los solicitantes como del organismo por lo mismo, son requisitos administrativos a cumplir.

### Capítulo 8 Esquema de certificación

El presente capítulo no contiene numerales con requisitos específicos como lo hemos visto con anterioridad. Hace referencia a los numerales del 8.1 al 8.6 mencionando los requisitos generales para los esquemas de certificación que pudiese utilizar el organismo de certificación. Este capítulo es muy importante ya que el esquema de certificación se evalúa y se le otorga la certificación a la persona, por ello, debe haber un esquema de certificación para cada categoría de certificación.

### Capítulo 9 Requisitos relativos al proceso de certificación

Este capítulo es el que mayor cantidad de numerales contiene, los cuales se enumeran de la siguiente manera: 9.1 Proceso de solicitud, 9.2 Proceso de evaluación, 9.3 Proceso del examen, 9.4 Decisión de certificación, 9.5 Suspender, retirar o reducir el alcance de la certificación, 9.6 Proceso de renovación de la certificación, 9.7 Uso de certificados, logotipos y marcas, 9.8 Apelaciones contra decisiones de certificación y 9.9 Quejas.

### Capítulo 10 Requisitos relativos al sistema de gestión

El capítulo 10 es el último capítulo que hace referencia a los requisitos de la norma, mencionando los requisitos relativos al sistema de gestión como lo son: 10.1 Generalidades y 10.2 Requisitos generales del sistema de gestión, utilizando una opción A o una opción B.

### Capítulo 11 Correspondencia

En ésta capítulo se hace referencia que la norma es equivalente a la Norma Internacional ISO/IEC 17024. Segunda edición 2012-07-01 (Traducción oficial).

## ESTRUCTURACION DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EVIDENCIAR EL CUMPLIMIENTO CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA.

La forma de organizar la documentación del sistema de gestión de la calidad normalmente sigue a los procesos de la organización o a la estructura de la norma de calidad aplicable, o a una combinación de ambas. Puede utilizarse cualquier otra forma de organizarla que satisfaga las necesidades de la organización.

La estructura de la documentación utilizada en el sistema de gestión de la calidad puede describirse en forma jerárquica. Esta estructura facilita la distribución, conservación y entendimiento de la documentación.

**La documentación del sistema de gestión de la calidad usualmente incluye lo siguiente:**

**a) Política de la calidad y sus objetivos:**

La política de la calidad y sus objetivos deberían estar documentados y pueden estar en un documento independiente o incluidos en el manual de la calidad.

**b) Manual de la calidad**

El manual de la calidad es único para cada organización. El manual de la calidad debería incluir, pero no limitarse a: el título y alcance del sistema de gestión de la calidad, tabla de contenidos, revisión, aprobación, modificación, política y objetivos de calidad, organización, responsabilidad y autoridad, los detalles de cualquier exclusión y su justificación, los procedimientos documentados o referencia a ellos, y una descripción de los procesos del sistema de gestión de la calidad y sus interacciones.

**c) Procedimientos documentados:**

Los procedimientos documentados pueden hacer referencia a instrucciones de trabajo que definan cómo se desarrolla una actividad. Los procedimientos documentados generalmente describen actividades que competen a funciones diferentes, mientras las instrucciones de trabajo generalmente se aplican a las tareas dentro de una función.

**d) Instrucciones de trabajo:**

Las instrucciones de trabajo deberían ser desarrolladas y mantenidas para describir el desempeño de todo trabajo que podría verse afectado adversamente por la falta de tales instrucciones. Las instrucciones de trabajo deberían contener el título y una identificación única.

**e) Formularios:**

Los formularios se desarrollan y mantienen para registrar los datos que demuestren el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

## ESTRUCTURACION DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EVIDENCIAR EL CUMPLIMIENTO CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA.

### f) Planes de la calidad

El plan de la calidad necesita referirse sólo al sistema de gestión de la calidad documentado, mostrando cómo éste ha de ser aplicado a la situación específica en cuestión, e identificar y documentar cómo la organización logrará aquellos requisitos que son únicos al producto, proceso, proyecto o contrato particular.

### g) Especificaciones:

Las especificaciones son documentos que establecen requisitos. Las especificaciones son únicas para cada organización.

### h) Documentos externos:

La organización debería considerar los documentos externos y su control en el sistema de gestión de la calidad, debidamente documentado. Los documentos externos pueden incluir planos del cliente, especificaciones, requisitos legales o reglamentarios, normas, códigos, políticas y criterios del Organismos de Acreditación.

### i) Registros:

Los registros del sistema de gestión de la calidad muestran los resultados obtenidos o proporcionan evidencia que indica que se están realizando las actividades establecidas en los procedimientos documentados e instrucciones de trabajo. Los registros deberían indicar el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad y de los especificados para el producto.

*La documentación del sistema de gestión de la calidad puede estar en cualquier tipo de medio, como papel o medios electrónicos.* (NGR/ISO/TR 10013, 1995)

### JERARQUÍA TÍPICA DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

**Nota 1**

El número de niveles puede ajustarse a las necesidades de la organización.

**Nota 2**

Los formularios pueden aplicarse a todos lo niveles de la jerarquía.



**Contenido del Documento**

**Nivel A:**  
Describe el sistema de gestión de la calidad de acuerdo con la política y los objetivos de calidad establecidos.

**Nivel B:**  
Describe los procesos y actividades interrelacionados requeridos para implementar el sistema de gestión de la calidad.

**Nivel C:**  
Consta de documentos de trabajo detallados.



**NORMA  
TÉCNICA  
GUATEMALTECA**

**COGUANOR NTG  
ISO/IEC 17024  
(Traducción Oficial)**

**Evaluación de la conformidad — Requisitos generales para los organismos que realizan certificación de personas**

*Conformity assessment — General requirements for bodies operating certification of persons*

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

Asociado Centro Nacional de Normalización 2013-02-08



Edificio Centro Nacional de Metrología  
Calzada Atanasio Tzul 27-32, Zona 12  
Teléfonos: (502) 2347-2600  
Fax: (502) 2347-2604  
www.mineco.gob.gt  
info-coquanor@mineco.gob.gt

Referencia:  
ISO/IEC 17024:2012  
2ª Ed. (Traducción oficial)  
ICS 03.120.20

## DATOS DE LA AUTORA

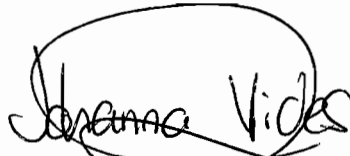
**Nombre:** Johanna Stella Vides Mancio de Méndez

**Maestría:** Gestión de la Calidad con Especialización en Inocuidad de Alimentos.

**Universidad:** San Carlos de Guatemala

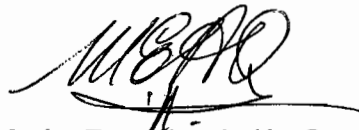
**Carne** 200410900

**Fecha** Guatemala, 2016



Johanna Stella Vides Mancio de Méndez

**AUTORA**



MSc. María Ernestina Ardón Quezada

**DIRECTORA**



Dr. Rubén Dariel Velásquez Miranda

**DECANO**