ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 1

2. CRITERIOS GENERALES DE ACREDITACIÓN 2

4.3. GESTIÓN DE IMPARCIALIDAD 2

5.2 ESTRUCTURA DEL ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN RELACIONADA CON LAS ACTIVIDADES DE FORMACIÓN 3

6.1 REQUISITOS GENERALES DEL PERSONAL 4

8. ESQUEMA DE CERTIFICACION 4

9.2 PROCESO DE EVALUACIÓN 5

9.6 PROCESO DE RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN 7

9.9 QUEJAS 7

ANEXO I. IDENTIFICACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA ESTRUCTURA APROPIADA QUE REPRESENTE DE MANERA EQUITATIVA LOS INTERESES DE TODAS LAS PARTES INTERESADAS (COMITÉ DEL ESQUEMA, ISO 17024 CL. 8.4) Y B)

ANEXO II. TRATAMIENTO DE QUEJAS SOBRE EL SERVICIO DADO POR UNA PERSONA CERTIFICADA

ANEXO III. UTILIZACIÓN DE MÉTODOS DE EVALUACIÓN Y EXAMEN EN REMOTO EN CERTIFICACIÓN DE PERSONAS (ANTES NT 89)

ANEXO IV. TRANSFERENCIA DE CERTIFICADOS

ANEXO V. DOCUMENTO OBLIGATORIO DE IAF PARA EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) CON FINES DE AUDITORÍA/EVALUACIÓN

MODIFICACIONES RESPECTO A LA REVISIÓN ANTERIOR
Se añade la cláusula 6.1.
Se modifica la cláusula C.9.2.6. Transferencia de certificados para alinear con el documento EA-8/10, se añade el Anexo IV.
Se añade el Anexo V, incorporando el documento IAF MD 4.

1. INTRODUCCIÓN

La Norma UNE-EN ISO/IEC 17024 establece los requisitos generales relativos a la competencia técnica de las Entidades de Certificación que realizan certificación de Personas (en adelante, EC).

No obstante, para determinar qué situaciones o de qué manera queda demostrado el cumplimiento con los requisitos de acreditación y para garantizar una evaluación homogénea y consistente, es preciso elaborar criterios de acreditación.

© Entidad Nacional de Acreditación 2025

Este documento establece dichos criterios que deberán ser seguidos por las EC y que serán evaluados durante los procesos de acreditación.

Los criterios aquí expuestos podrán ser complementados por otros de carácter específico para esquemas concretos cuando así se entienda necesario.

La cláusula C 9.2.6 y el Anexo IV incorporan el documento EA-8/01G. El Anexo V incorpora el documento IAF MD 4.

Los Anexos de este documento son de aplicación a todos los esquemas que operen bajo ISO/IEC 17024, excepto cuando el propio Anexo limite explícitamente su aplicación o bien un esquema establezca lo contrario, limite o modifique su aplicación.

Se ha mantenido la numeración de los apartados de la norma, incluyendo una C delante de la referencia numérica de la cláusula de la norma a la que corresponde para facilitar su identificación y, cuando sea necesario, un numero adicional al comienzo de párrafo, por ejemplo, 4.1.4 2 sería la segunda directriz de aplicación sobre los requisitos de la cláusula 4.1.4 de la norma.

El término “debe” se utiliza en todo este documento para indicar aquellas disposiciones que, reflejando los requisitos de la ISO/IEC 17024 son obligatorios. El término “debería” se utiliza para indicar directrices que, aunque no sean obligatorias, son proporcionadas por ENAC/EA/IAF como un medio reconocido de cumplir los requisitos.

Este documento se ha elaborado en colaboración con las partes interesadas en el proceso de acreditación de entidades de certificación de personas.

2. CRITERIOS GENERALES DE ACREDITACIÓN

4.3. Gestión de imparcialidad

C 4.3.8 La entidad de certificación debe documentar la estructura que gestiona la salvaguardia de la imparcialidad; dicha estructura, que debe incluir la participación equilibrada de las partes interesadas, puede ser cubierta con un Comité. Se debe documentar el funcionamiento de dicha estructura.
Deben documentarse el proceso seguido por dicha estructura para llevar a cabo el análisis y la gestión de la imparcialidad, así como el registro de las conclusiones que se obtengan y de las acciones que se tomen, en su caso.

El Anexo I sobre el Comité del Esquema puede resultar de utilidad para lo relativo a representación de partes interesadas, funcionamiento de un Comité y toma de decisiones.
Nota: los requisitos de la norma ISO 17024 sobre representación equitativa de partes interesadas (cláusula 4.3.8) y sobre el comité del esquema (cláusula 8 4.b) puede ser satisfechos a través de un único Comité.

5.2 Estructura del organismo de certificación relacionada con las actividades de formación

C 5.2.1

1. La EC puede reconocer/aprobar determinada formación como adecuada para demostrar el cumplimiento con los prerrequisitos de un determinado esquema. Esta relación con el proveedor de formación constituye una amenaza a la imparcialidad (ISO 17024 cl. 5.2.3). La EC tiene que ser capaz de demostrar como elimina o minimiza sus efectos y, en definitiva, gestiona dicha amenaza.

   NOTA: reconocer/aprobar una formación permite a la EC no tener que evaluar, evidenciar y justificar para cada solicitante que la persona ha completado la formación en las condiciones exigidas por el esquema como prerrequisito.

2. Cuando la EC reconoce/aprueba determinada formación debe ejercer control apropiado sobre el proveedor de formación de manera que la formación no se convierta únicamente en un método para aprender a abordar el proceso de certificación ("preparar el examen"), en lugar de para aportar los conocimientos y destrezas contenidos en el programa de certificación como prerrequisitos. Por tanto, la EC, deberá adoptar acciones a priori e iniciar, cuando sea necesario, investigaciones para evitar que el proveedor acceda o recopile contenido de exámenes de certificación pasados o de cualquier otro tipo, que sitúe a sus alumnos en condiciones ventajosas para la certificación por vías que no estén basadas en aportarles los conocimientos y destrezas.

3. Los requisitos establecidos para reconocer o aprobar determinada formación se extenderán tanto al programa de formación como al proveedor que lo imparta e incluirán como mínimo, el contenido o temario, la duración mínima de la formación y la necesidad de una medida final de aprovechamiento de esta, además de los establecidos por el esquema de certificación. Otros requisitos relativos al personal formador, a los medios o las instalaciones o al método de evaluación del aprovechamiento pueden ser considerados por la EC para aprobar la formación.

   NOTA: sin perjuicio de los requisitos en materia de imparcialidad existentes para los examinadores, ver ISO 17024 cl. 6.2.2.3 y cl. 5.2.3 e).

4. El reconocimiento de una formación oficial (las titulaciones de Formación Profesional, los estudios de Grado en la Universidad, Maestría, etc.) no supone una amenaza a la imparcialidad y, por tanto, en ese caso lo indicado en los párrafos anteriores no es aplicable.

5. La acreditación de ENAC no cubre, en modo alguno, las actividades formativas. Por tanto, el proceso de reconocimiento de la EC debe garantizar que el proveedor de formación:

   - No hace uso en su página web o en ningún otro medio de la marca de acreditación o haga cualquier mención que sugiera que la actividad de formación está acreditada.
   - Informa a los alumnos por escrito de que el proceso de formación no está cubierto por la acreditación de ENAC.

- Cumple con los criterios establecidos en esta cláusula y, en su caso, con los que haya establecido el propietario del esquema (cuando no es la propia EC).
- No actúa de forma que comprometa la reputación de ENAC.

6. La EC debe disponer de medios legalmente ejecutables (mediante la firma de un contrato o similar) para poder tomar acciones, incluidas las legales, contra el proveedor de formación si se ponen de manifiesto incumplimientos de lo acordado. Independientemente de ello, dichos incumplimientos por parte de los proveedores de formación, en particular los derivados de C 5.2.1. 1), 2), 3) y 5) pueden poner en cuestión la acreditación de la EC, si se mantiene su reconocimiento.
7. Adicionalmente la EC debería aclarar con los proveedores de formación, en el contrato o similar que firme con ellos, que el alcance del reconocimiento se circunscribe a los contenidos formativos y no incluye aspectos relacionados con la calidad del servicio prestado por el proveedor.
8. El reconocimiento/aprobación, por parte de la EC, de determinada formación como adecuada para demostrar el cumplimiento con los prerrequisitos de un determinado esquema, debería limitarse a lo expuesto arriba evitando expresamente significar o trasladar responsabilidades en lo relativo a la calidad de la formación impartida o del servicio suministrado por la formadora.

6.1 Requisitos generales del personal

C 6.1.8 El objetivo de la certificación de personas no es que las EC certifiquen a su propio personal, por tanto, la aplicación de la cláusula 6.1.8 de la norma queda limitada a aquellos casos excepcionales en que resulte absolutamente necesaria (por ejemplo, cuando existe alguna norma o legislación que así lo exija) y no haya otra alternativa de certificación acreditada y siempre y cuando se elimine cualquier riesgo para la imparcialidad y objetividad del proceso de examen.

8. ESQUEMA DE CERTIFICACION

C 8.1. Cada esquema de certificación debe tener un propietario de esquema. Un propietario de esquema puede ser la propia entidad de certificación, una autoridad oficial o alguna otra tercera parte

NOTA: En este documento los requisitos para el esquema de certificación y sus elementos se redactan con carácter general, dirigidos a la EC ("la entidad de certificación debe..."), si bien se debe entender que cuando el propietario del esquema es otra parte distinta a una EC será ese propietario el responsable de dar cumplimiento a los requisitos en el esquema, si su objetivo final es que tal esquema sea certificado por entidades de certificación acreditadas. En este último caso, la responsabilidad de la EC se limita a poder evidenciar a ENAC que el esquema cumple con los requisitos; si esto no ocurre, independientemente de las causas, la EC no podrá acreditarse para la certificación de personas en ese esquema (a este respecto véase la NT-92 sobre el esquema de certificación).

C 8.1.1 Cualquier cambio en el esquema en relación con:

- los elementos que lo componen,
- el Comité del esquema o sus integrantes (ISO 17024 cl. 8.4 a) y b)),
- los criterios de certificación, o de los métodos de evaluación para la certificación inicial o para la renovación de la certificación, deberá ser, en primer lugar, sometido a la aprobación del Comité del esquema y, en segundo, notificado a ENAC, de acuerdo con lo establecido en el PAC-ENAC en relación con "Notificación de cambios".

C 8.2. e) Prerrequisitos

Cuando una legislación haga referencia explícita a la certificación acreditada como un método reconocido para demostrar competencia y dicha legislación incluya, con carácter general, requisitos de formación o de experiencia, como requisitos para la autorización o habilitación de las personas, estos deberán ser incluidos necesariamente por el esquema de certificación como prerrequisitos para la certificación.

C 8.4 a) La EC debe documentar o tener acceso a documentación qué identifique a los expertos que participaron tanto en el desarrollo inicial del esquema (análisis del trabajo o de las prácticas) como en su revisión y validación continua. La EC debe disponer de documentos que demuestren la relevancia de los conocimientos y experiencia de dicho personal (ISO 17024 cl 8.4.a) "expertos"). Esos conocimientos y experiencia deberían estar directamente vinculados a las competencias exigidas por el esquema a las personas a certificar. Los expertos pueden ser parte de los representantes de las partes interesadas indicadas en 8.4 b) o expertos independientes (ver Anexo I).

C 8.4 b) Comité del esquema

1. Esta cláusula suele ser satisfecha mediante un Comité (normalmente llamado "Comité del esquema"). El Anexo I establece criterios específicos relativos al comité del esquema.
2. Se deben definir y documentar las reglas de funcionamiento de dicha estructura, en particular las de composición, reunión y decisión. El Anexo I es aplicable en lo relativo al proceso de identificación y consulta con partes interesadas y al funcionamiento del Comité.
3. La función principal de dicha estructura es la de desarrollar inicialmente y revisar de manera continua el esquema de certificación, basado en la realización un análisis del trabajo o de las prácticas y en su actualización posterior. Por tanto, la participación de expertos (ISO 17024 cl. 8.4 a)) debe llevarse a cabo a través del Comité.

9.2 PROCESO DE EVALUACIÓN

C 9.2.1. Cuando los métodos y mecanismos de evaluación, incluido el examen, se lleven a cabo en remoto, total o parcialmente, se deberán seguir las directrices contenidas en el Anexo III de este documento.

C 9.2.2. Las actualizaciones de los documentos normativos (reglamentarios, normas o de otro tipo) incluidos o referenciados en el alcance de acreditación, que afecten a tareas o competencias de las personas, deben ser internalizados por el esquema de certificación modificando los elementos y la evaluación necesaria y cumpliendo los plazos de entrada en vigor de dichos documentos. El esquema debe analizar la naturaleza y la relevancia de los cambios y decidir sobre si es necesaria, o no, una evaluación complementaria de las personas certificadas o bien si se pueden adoptar otro tipo de medidas que aseguren que las personas son conocedoras de los cambios y los han internalizado.

C 9.2.3 1 Cuando una competencia en concreto ha sido identificada como necesaria por el esquema, (ISO 17024 cl. 8.2 c)) la existencia de prerrequisitos al respecto no puede eximir de la evaluación de aquella.

C 9.2.3 2

1. El esquema debe ser capaz de demostrar la trazabilidad o una clara relación entre la categoría de la persona, los trabajos típicos (tareas) esperados para cada una de las categorías y las competencias requeridas para cada uno de los trabajos anteriormente descritos, de forma que se evidencie que se han requerido las competencias necesarias para todos y cada uno los trabajos, aunque una misma competencia pueda ser requerida para varios trabajos.
2. De igual manera el proceso de evaluación debe ser capaz de demostrar la trazabilidad a la hora de desarrollar un método de evaluación (preguntas concretas, supuesto práctico, etc.) para cada una de las competencias definidas.
   NOTA: Un método de evaluación puede medir varias competencias a la vez.

C 9.2.6 Transferencia de certificados

La transferencia de una certificación se define como la emisión de un certificado cubierto por la acreditación de ENAC emitido por una EC (entidad receptora) sobre la base de un certificado emitido con anterioridad, por otra EC acreditada (entidad emisora). Ver Anexo IV (Informativo).

Idoneidad de la transferencia de una certificación.

Solamente serán admisibles para ser transferidos

los certificados que satisfagan todas las condiciones siguientes:

- el certificado de origen está en vigor y haya sido concedido en el mismo esquema o en un esquema con el mismo alcance, donde los requisitos de competencia estén basados en el mismo documento normativo y el mismo o equivalente proceso de evaluación,
- el certificado de origen se haya emitido bajo la acreditación de ENAC o de una entidad de acreditación de EA con la que ENAC tiene un acuerdo de reconocimiento (MLA) para la certificación de personas, el certificado de origen ha sido emitido bajo un esquema que no prohíba expresamente la transferencia.

  NOTA: En el caso de esquemas regulados donde se requiere autorización de las autoridades o propietarios del esquema para habilitar a las personas certificadas, la entidad receptora debe asegurarse de que dispone de dicha autorización en vigor antes de aceptar al cliente.

  Si el certificado en vigor ha sido emitido por una EC que estaba acreditada por ENAC en el momento de la emisión del certificado pero que ha dejado de desarrollar su actividad o cuya acreditación ha expirado, ha sido suspendida o retirada, la EC receptora deberá informar a ENAC previamente a la transferencia, la transferencia debe ser completada antes de seis meses del hecho anterior y siempre antes de la expiración del certificado. La cooperación

entre ambas entidades de certificación (emisora inicial y receptora) es esencial para conseguir un proceso de transferencia eficaz y preservar su integridad. La entidad emisora debe cooperar con la receptora para facilitar la transferencia. La entidad receptora debe contactar con la emisora para solicitar la información detallada en el Anexo IV y la emisora, cuando se lo soliciten, debe suministrar a la receptora toda la documentación e información solicitada.

9.6 Proceso de renovación de la certificación

C 9.6.5.

1) La información documentada sobre una formación realizada se considera una actividad de recertificación aceptable siempre y cuando esa declaración sea realizada por una segunda o tercera parte. No son válidas las autodeclaraciones.
2) La documentación que acredite la realización de un trabajo continuo satisfactorio y los registros de experiencia laboral, siempre y cuando no hayan dado lugar a reclamaciones o generado acciones legales relevantes contra la persona certificada o su empleador, se consideran actividades de recertificación aceptables. Dicha documentación debe incluir que se observaron las habilidades y se demostraron los conocimientos y habilidades relacionados con la categoría de persona certificada.
3) En los dos casos anteriores, la EC aún debe proporcionar evidencia de que ha confirmado la competencia de la persona certificada (ISO 17024 9.6.4.).

9.9 Quejas

C 9.9.8. La gestión de una queja referente al desempeño de una persona certificada debería llevarse a cabo de acuerdo con lo recogido en el Anexo II.

La edición en vigor de este documento está disponible en www.enac.es. Las organizaciones acreditadas deben asegurarse de que disponen de la edición actualizada.

Puede enviar a ENAC sus puntos de vista y comentarios en relación con este documento, así como sus propuestas de cambio o de mejora para futuras ediciones, en la siguiente dirección (calidad@enac.es) indicando en el asunto el código del documento.

ANEXO I. IDENTIFICACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA ESTRUCTURA APROPIADA QUE REPRESENTE DE MANERA EQUITATIVA LOS INTERESES DE TODAS LAS PARTES INTERESADAS (COMITÉ DEL ESQUEMA, ISO 17024 CL. 8.4) Y B)
(NORMATIVO)

ÍNDICE

1. OBJETO
2. CRITERIOS PARTICULARES DE ACREDITACIÓN

---

1. OBJETO

Este es un **documento obligatorio** que permite la aplicación coherente de las cláusulas 8.4 a) y b) de la Norma UNE-EN ISO/IEC 17024.

2. CRITERIOS PARTICULARES DE ACREDITACIÓN

2.1. Identificación de las partes interesadas

El uso de una estructura apropiada (Comité del esquema) que represente los intereses de todas las partes interesadas (de forma significativa) en el desarrollo y revisión del esquema, debe contar con una representación equilibrada de representantes de, al menos, los siguientes intereses:

1) las personas certificadas;
2) usuarios de los servicios de la persona certificada: clientes, contratadores, adquirentes de los servicios de las personas que se hayan certificado o consumidores. El interés debe ser representado por una organización u organismo que aglutine y represente a este colectivo, nunca podrá serlo a nivel personal, es decir una asociación de industriales que usen extensamente a las personas certificadas representa al interés contratadores, sin embargo, una persona física que contrata, a título particular, los servicios de una persona certificada (p.e. un instalador/mantenedor de gas) no sería admisible para representar al interés contratadores.

La norma ISO 17024 requiere (cl 8.4a), la participación activa de expertos en el desarrollo y la revisión del esquema y como un elemento distinto del esquema se requiere la estructura de cl. 8.4.
Luego la categoría “expertos” no es uno de los intereses representados en el Comité, sin embargo, su presencia y participación activa debe poder evidenciarse en todos los cometidos propios de éste.

Por tanto, el comité colectivamente y cada uno de los intereses que lo compongan deberá asegurar que en su composición se integran expertos en cada uno de los puestos, tareas o trabajos de las categorías de personas a certificar.

Se entenderá por expertos a personas con experiencia profesional y formación directamente vinculadas a las competencias del esquema/partes de esquema y estrechamente relacionada (suministro del servicio, dirección u organización del mismo) con las categorías de personas a certificar. La idoneidad de los expertos deberá ser evaluada por la EC en base a su experiencia laboral y a su formación estrechamente relacionadas (suministro del servicio, dirección u organización del mismo) con las categorías de personas a certificar.

La propia EC, cuando es la propietaria del esquema, o bien el propietario del esquema cuando es distinto a aquella, pueden incorporarse como otro interés, pero no sustituir ni representar a los anteriores.

Por otra parte, en aquellos esquemas en los que la certificación se realice en el campo reglamentario o voluntario regulado el comité debería contar en la medida de lo posible, con representantes específicos de las distintas Administraciones afectadas. Por ello la EC debería poner a disposición de dichas Administraciones la posibilidad de incorporarse a este órgano de consulta (deberían mantenerse registros que demuestren dicho ofrecimiento).

En esquemas específicos el propietario del esquema puede establecer la incorporación de otros representantes o intereses.

Los representantes de estos intereses deberían ser tales que se cubran todos los esquemas/partes de esquema de certificación en los que certifica la entidad.

La estructura se entenderá que está equilibrada si ninguno de los intereses representados puede predominar una vez establecido el quorum y todos los intereses tienen el mismo peso y se garantiza la equidad en las discusiones (p.ej.: manteniendo un número similar de representantes entre los diferentes intereses).

En la identificación de los intereses la EC deberá analizar no solamente la organización a la que pertenece el representante sino, también, la función que éste desempeña en dicha organización. La EC debe tener acceso a documentos que avalen dicho análisis.

La EC documentará o dispondrá de documentos para demostrar que la composición de esta estructura y mantendrá registros que demuestren que:

a) Ha identificado a las organizaciones, instituciones o personas que actuarán en representación de cada uno de los intereses y ha justificado las razones que le permiten ejercer dicha representación.

b) Ha invitado formalmente a dichas organizaciones instituciones o personas a incorporarse a este órgano de consulta indicándoles claramente el interés que representaría, así como sus deberes, derechos y responsabilidades.

c) Cuando una persona participa en función de su pertenencia a determinada organización o institución, la EC debe demostrar que esa persona actúa en nombre y representación de dicha organización.

Se enumeran a continuación posibles organizaciones o instituciones que se entiende que representan los intereses antes indicados:

1) Clientes de la EC: personas certificadas por la EC, asociaciones de profesionales certificados o de otro tipo que tengan interés en que sus asociados sean certificados. Se debe disponer de representación para cada esquema/partes de esquema de certificación (un único representante puede representar a más de un esquema/ partes de esquema).

2) Clientes de las personas certificadas: Organizaciones concretas que adquieren los servicios de las personas certificadas o contratan a estas, asociaciones empresariales o de otro tipo que tengan interés en que la certificación mantenga un alto nivel de exigencia (grandes compradores, empresas u organizaciones que requieran la certificación a sus proveedores de servicios, etc.), propietarios de los esquemas (solo cuando representen a intereses de los contratadores o adquirentes del servicio), departamentos de la Administración que aceptan o reconocen, para sus fines, la certificación acreditada, asociaciones de consumidores, Administración (central, autonómica o local) en materia de consumo, etc.

3) Entidad de certificación: Personal que trabaje para la EC (se incluirá en este grupo a todas las personas que hayan mantenido o mantengan relaciones con la entidad como las identificadas en la cláusula 4.3.6 de ISO 17024 ya estén contratadas directamente o sean personal externo que trabaja bajo el sistema de gestión de la entidad). Los evaluadores/examinadores que colaboran con una EC sólo pueden representar el interés de la EC.

4) Administración: Departamentos de la Administración con responsabilidades en la actividad de que se trate bien sean reguladores o encargados de la inspección y control del cumplimiento.

2.2. Funcionamiento

La EC documentará o dispondrá de documentos para demostrar que se establezcan las normas de funcionamiento de la estructura (Comité del esquema) que incluirán, como mínimo:

a) Normas de decisión (consenso, mayorías, etc.).

b) Criterios para el establecimiento del quórum, es decir, el número requerido de asistentes a una sesión para que sea posible adoptar una decisión válida, de manera que se garantice el equilibrio entre intereses.

c) Normas para la delegación del voto.

d) El proceso de sustitución de representantes y de entrada de otros nuevos intereses de forma que se garantice el equilibrio entre intereses.

e) Frecuencia de reuniones.

f) Registros y actas a mantener de las reuniones, las decisiones y seguimiento de éstas.

Para poder asumir sus funciones cada uno de los miembros debe conocerlas y estar informado de sus derechos y obligaciones. Por ello la EC se asegurará de que cada vez que se incorpora un nuevo miembro:

- Se le informa de sus deberes y responsabilidades establecidos por la norma y por la EC.
- Se le pide que firme un compromiso de cumplir con las reglas definidas por la EC incluidas las relativas a la confidencialidad, imparcialidad y conflictos de interés.

La entidad definirá o dispondrá de documentos para demostrar que dichas partes interesadas están de acuerdo con la información que deben recibir para que puedan asumir adecuadamente sus deberes y responsabilidades. En el caso de que alguna de las partes interesadas considere que la información que se le proporciona no le permite asumir sus deberes y responsabilidades podrá ponerlo en conocimiento de ENAC.

2.3. Cometido

Entre los cometidos del Comité del esquema deberán figurar expresamente al menos aquellos establecidos en ISO 17024 cl 8.4 y cl. 8.5

ANEXO II TRATAMIENTO DE QUEJAS SOBRE EL SERVICIO DADO POR UNA PERSONA CERTIFICADA (INFORMATIVO)

ÍNDICE

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN
2. PROCEDIMIENTO

---

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este documento se refiere únicamente a quejas recibidas por las EC acreditadas por ENAC en relación con el servicio dado por la persona certificada.

El presente documento no es de aplicación a quejas recibidas por la EC, provenientes de sus clientes, contra el servicio prestado por ésta. A lo largo del documento, por tanto, el término queja no incluye éstas.

2. PROCEDIMIENTO

Cualquier queja que provenga del usuario final y que haga referencia a su falta de satisfacción con el servicio entregado por una persona certificada deberá ser tratada por parte de la EC ya que no solo ponen en entredicho el valor de su certificación sino la de todo el sistema de evaluación de conformidad.

La EC dispondrá de procedimientos que aseguren que cuando recibe una queja actúa de acuerdo con lo establecido en el presente documento y mantiene registros que así lo atestiguan.

1) Análisis de la queja: La EC debe analizar la queja para determinar si puede gestionarla. En dicho análisis deberá tener en cuenta:
   a. Que la persona contra la que se recibe la queja dispone de un certificado en vigor y que los hechos que la sustentan tuvieron lugar durante la vigencia del certificado.
   b. Que la actividad que ha originado la queja está cubierta por el esquema y la categoría certificada.
   c. Que el reclamante se ha dirigido en primera instancia a la persona certificada. En caso negativo, la EC debería indicárselo al reclamante para que lo haga. La EC no debería actuar ante las personas certificadas por quejas que no han sido puestas en conocimiento de éstas previamente.
2) Una vez admitida la queja, la EC debe investigar específicamente los hechos y el desempeño de la persona certificada en relación con las competencias del esquema de certificación de referencia. Para ello deberá recabar[1] información de la persona certificada sobre el tratamiento de la queja y las conclusiones obtenidas, incluyendo la respuesta suministrada por la persona certificada al reclamante. Dicha información deberá incluir:

[1] La EC puede, en función de la gravedad de la queja, actuar de inmediato o investigar la queja en las auditorías de seguimiento.

a. Identificación completa de la queja recibida.

b. Investigación e identificación de las causas que han dado lugar a la queja.

c. Decisión, a juicio de la persona certificada, sobre la procedencia o no de la queja y comunicación al reclamante.

d. Investigación e identificación, en su caso, de los problemas encontrados en el desempeño de las tareas que han dado lugar a la queja.

e. Acciones de remedio tomadas hacia el reclamante.

f. Acciones correctivas tomadas, en su caso, para evitar la recurrencia y su eficacia.

3) A la vista de la información aportada por la persona, la EC deberá investigar si el comportamiento de ésta, tanto en el tratamiento de la queja como en las actividades que dieron lugar a la queja, ha sido, o no, conformes con las reglas del esquema certificado y, en su caso, si las acciones correctivas propuestas son adecuadas. Esta investigación puede incluir, entre otras actividades, entrevistas con la persona por lo que el contrato con la persona debe contemplar la disposición de ésta para permitir y facilitar dichas investigaciones.

Como resultado de sus investigaciones la EC debe pronunciarse sobre la continuidad de la competencia de la persona certificada y de su continua conformidad con los requisitos del esquema de certificación; y sus decisiones quedan limitadas a la concesión, suspensión, retirada o recorte de la certificación.

Las EC no necesariamente deben pronunciarse sobre cumplimientos o incumplimientos contractuales o legales de cada caso concreto. Por ello el hecho de que la queja esté siendo investigada en otras instancias (tribunales, autoridades de consumo, etc.) no será, en general, motivo suficiente para que la EC paralice o retrase su tratamiento.

4) El resultado de la investigación debe ser puesto en conocimiento de la persona certificada y, en su caso, del reclamante. Si el resultado de la investigación pone de manifiesto que la persona ha actuado sin respetar su código de conducta o que no es conforme con los requisitos del esquema, la EC deberá tomar las medidas adecuadas que podrán consistir en:

a. Advertencia a la persona sobre los hechos detectados y sus eventuales consecuencias.

b. Puesta en marcha de medidas de vigilancia para revisar en detalle los aspectos débiles de la ejecución de la persona certificada.

c. Aplicación de los procedimientos de sanciones de la entidad (suspensión, retirada o reducción del alcance certificado).

En todos los casos durante la siguiente visita de seguimiento se investigará específicamente el estado del cierre de las no conformidades, internas y externas, que se hubieran derivado de la investigación de la queja, así como la eficacia continuada de las acciones tomadas al respecto.

En la decisión de las acciones a tomar se deberá tener en cuenta la gravedad de los hechos detectados, así como el historial de quejas similares.

ANEXO III. UTILIZACIÓN DE MÉTODOS DE EVALUACIÓN Y EXAMEN EN REMOTO EN CERTIFICACIÓN DE PERSONAS (antes NT 89)
(NORMATIVO)

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. CRITERIOS DE ACREDITACIÓN

---

1. INTRODUCCIÓN

Se hace necesario regular las condiciones en las que la evaluación y los exámenes de los candidatos para certificación de personas puedan llevarse a cabo de manera remota, utilizando las Tecnologías de Información y Comunicación, TICs, asegurando que se mantiene la eficacia y el rigor del proceso de evaluación y del esquema.

El presente documento es complementario a lo establecido en la norma UNE EN ISO/IEC 17024 y es aplicable a cualquier actividad de certificación de personas.

2. CRITERIOS DE ACREDITACIÓN

1. Los métodos de evaluación y examen en remoto deben ir acompañados por una serie de mecanismos que garanticen su integridad en los siguientes aspectos:
   a. la verificación de la identidad del candidato;
   b. el seguimiento continuo de su comportamiento mientras realiza el examen;
   c. evitar la suplantación; y,
   d. evitar cualquier tipo de comportamiento fraudulento.

2. El uso de evaluaciones remotas debe ser autorizado, en su caso, por el propietario del esquema. Los métodos de evaluación y examen en remoto y los mecanismos de integridad que se prevean usar deben haber sido aprobados por el Comité del Esquema, al mismo nivel que el resto de los métodos y mecanismos evaluación (ISO 17024, cl. 8.4 c).
   La EC debe identificar la opción de evaluación en remoto en la descripción del proceso de evaluación (ISO 17024 cl. 9.1.1.). Las personas deben ser informadas con antelación (ISO 17024 cl.9.1.1.), de los requerimientos sobre el emplazamiento y de los medios de examen (ordenador, software, conexión, cámaras, etc.) imprescindibles a utilizar, así como de las restricciones y prohibiciones aplicables al lugar y a los medios del examen. Las EC deben verificar con antelación si el entorno y los medios de examen cumplen tales condiciones y, en virtud de dicha comprobación, autorizar o no la participación de la persona en esas condiciones. Se mantendrá registro de dicha verificación, así como de las decisiones tomadas.

3. Los procedimientos de integridad a utilizar deben asegurar que se mantienen o superan los niveles de confianza en la identificación de la persona, integridad, seguridad y no suplantación que se consiguen en la evaluación presencial. Estos procedimientos deben estar documentados y ser ejecutados por personas competentes en las técnicas, equipos, sistemáticas, etc. a aplicar.

4. La EC debe obtener el consentimiento de cada persona si se precisan acciones reguladas por normativa sobre protección de datos (por ejemplo, reconocimiento basado en datos biométricos).

5. La EC elaborará unas instrucciones para el candidato, específicas para evaluación en remoto que, al menos, detallen:
   - cómo se procederá en casos de fuerza mayor y fortuitos (por ejemplo, cortes de conexión eléctrica o a internet) y su influencia sobre el proceso y el resultado de examen;
   - las consecuencias en casos de incumplimientos de cualquiera de los requerimientos restricciones y prohibiciones (punto 2);
   - las consecuencias de cualquier comportamiento fraudulento observado, que deberán incluir, al menos, la retirada del examen y la imposibilidad de acceder a la certificación;
   - cómo recibir y gestionar dudas provenientes de los candidatos, surgidas durante la realización de las pruebas.

6. Identificación de la persona. Deben existir métodos y mecanismos para:
   - identificar inequívocamente a la persona que vaya a ejecutar el examen, de manera continua, esto es, tanto antes como durante las pruebas;
   - evitar la suplantación de una persona;
   - permitir la comunicación continua entre el candidato examinando y el personal de la EC que intervenga en el proceso de evaluación (vigilantes, examinadores, supervisores, etc.).

7. Integridad de los métodos. La evaluación de las competencias debe mantenerse íntegra. No debe verse mermada ni simplificada porque se lleve a cabo en remoto.

8. Seguridad contra el fraude. Los métodos deben asegurar que el candidato no pueda recibir en la ubicación de examen un apoyo externo por cualquier vía (por ejemplo, otra pantalla, otro ordenador, teléfono, documentación en cualquier formato, etc.). Deben de existir métodos y medios de supervisión remota y vigilancia, a través de imagen y de sonido, que permitan en todo momento supervisar a la persona y al entorno simultáneamente durante la realización del examen (supervisión en vivo sincrónica a través de software y/o hardware) y que garanticen la efectividad de la supervisión remota, en función del número de personas a supervisar.

9. Seguridad de los contenidos. Los métodos deben asegurar que no se copia, ni se distribuye total o parcialmente el contenido del examen.

ANEXO IV. TRANSFERENCIA DE CERTIFICADOS (INFORMATIVO)

ÍNDICE

1. REVISIÓN PREVIA A LA TRANSFERENCIA
2. TOMA DE DECISIÓN SOBRE LA TRANSFERENCIA
3. COOPERACIÓN ENTRE ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN EMISORA Y RECEPTORA

---

1. REVISIÓN PREVIA A LA TRANSFERENCIA

1. La EC receptora debería:
   - tener un proceso para obtener la información necesaria (ver más adelante) como para tomar una decisión sobre la transferencia y, en su caso, respetar el ciclo de certificación,
   - llevar a cabo una revisión de la certificación existente y de la información obtenida para la transferencia,
   - designar a una persona/s competente, con competencia equivalente a la de un examinador, para llevar a cabo la revisión, y
   - ponerse en contacto con la EC emisora para que aporte la siguiente documentación

2. Si el certificado es admisible para ser transferido, la EC receptora debería solicitar a la persona certificada la justificación por la cual quiere transferir su certificado y el consentimiento de la persona certificada para solicitar en su nombre la información necesaria a la EC emisora.

3. La revisión debería cubrir los siguientes aspectos y dejar registros del proceso y sus resultados:

   a) confirmación de que el esquema de certificación y la categoría de la persona certificada están cubiertos por el alcance de acreditación bajo el que haya sido emitido el certificado original y el transferido, en su caso,
   b) los motivos por los que se solicita la transferencia,
   c) los registros de certificación inicial o de recertificación más recientes, incluidos los registros de exámenes prácticos y/o teóricos, los informes, los registros de toma de decisión y otras pruebas que demuestren la competencia, etc.
   d) confirmación de que la certificación existente no está actualmente suspendida o retirada,
   e) reclamaciones dirigidas a la EC emisora en relación con la persona y medidas adoptadas (si están disponibles);
   f) cualquier otra información pertinente para la transferencia de los certificados.

2. TOMA DE DECISIÓN SOBRE LA TRANSFERENCIA

4. Se debería seguir un proceso de toma de decisión de acuerdo con la cláusula 9.3 de ISO/IEC 17024 en el que las personas involucradas sean diferentes a aquellas que hayan llevado a cabo la revisión descrita en el punto anterior.

5. La validez de la certificación debe basarse en el ciclo de certificación anterior si no se han detectado problemas durante la revisión previa a la transferencia. La EC receptora puede citar la fecha de certificación inicial de la persona en los documentos de certificación, indicando que fue certificada por una EC diferente.

6. La EC receptora debería tomar la decisión de transferir o no la certificación antes de que expire el certificado existente.

7. Cuando la revisión haya identificado asuntos que impidan la transferencia, la EC receptora debería proceder con la persona aplicando el procedimiento estándar para nuevos clientes. Se deberían explicar al cliente los motivos y mantener registros de todo ello.

8. Una vez que la EC receptora ha realizado la toma de decisión y emitido el nuevo certificado debería informar a la EC emisora.

3. COOPERACIÓN ENTRE ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN EMISORA Y RECEPTORA

9. La EC emisora debería obtener la autorización de la persona certificada para intercambiar datos con la EC receptora. Si esto no es posible la persona debería ser tratada por la EC receptora como un nuevo cliente.

10. La EC receptora no puede retirar o suspender la certificación por ser conocedora de que una persona certificada quiere transferir su certificado y debería proporcionar a la EC receptora la información solicitada.

11. Cuando la EC receptora emita su certificado debería informar de ello a la EC emisora.

Anexo V

DOCUMENTO OBLIGATORIO DE IAF PARA EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) CON FINES DE AUDITORÍA/EVALUACIÓN

ÍNDICE

0. INTRODUCCIÓN

1. ALCANCE

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

3. DEFINICIONES

4. REQUISITOS

0. INTRODUCCIÓN

0.1 Las tecnologías de información y comunicación (TIC) son cada vez más sofisticadas y es importante poder usarlas con el fin de mejorar la eficiencia y la eficacia de la auditoria /evaluación y para soportar y mantener la integridad del proceso de auditoría/evaluación.

0.2 TIC es el uso de la tecnología para recopilar, almacenar, recuperar, procesar, analizar y transmitir información. Incluye software y hardware como teléfonos inteligentes, dispositivos portátiles, ordenadores portátiles o de sobremesa, drones, cámaras de video, tecnología portátil, inteligencia artificial y otros. El uso de las TIC puede ser apropiado para la auditoría/evaluación tanto a nivel local como a distancia.

0.3 Ejemplos de uso de las TIC podrían incluir, pero no se limitan a, por ejemplo:

- Reuniones por medio de instalaciones de teleconferencia, incluyendo audio, video e intercambio de datos.
- Auditoría/evaluación de documentos y registros por acceso remoto, ya sea en tiempo real (sincrónicamente) o cuando corresponda (asincrónicamente).
- Grabación de información y evidencias por medio de video fijo o grabaciones de video o audio.
- Proporcionando acceso visual/auditivo a ubicaciones remotas o potencialmente peligrosas.

0.4 Los objetivos para una aplicación eficaz de las TIC para auditoría/evaluación son:

i) Proporcionar una metodología suficientemente flexible y no limitada en su naturaleza con el fin de optimizar el proceso de auditoría/evaluación convencional.

ii) Asegurar que se han implantado los controles adecuados para evitar abusos que podrían comprometer la integridad del proceso de auditoría/evaluación.

iii) Apoyar los principios de seguridad y sostenibilidad.

También se adoptarán medidas para garantizar que la seguridad y la confidencialidad se mantengan durante todas las actividades de auditoría/evaluación.

0.5 Otros esquemas, documentos normativos y normas de evaluación de la conformidad pueden imponer limitaciones al uso de las TIC para la auditoría/evaluación y prevalecerán sobre este documento.

1. ALCANCE

Este documento obligatorio permite la aplicación consistente del uso de las tecnologías de la información y comunicación en auditoría/evaluación como parte de la metodología de la misma. El alcance de este documento es para la auditoría/evaluación de sistemas de gestión, personas y productos y es de aplicación tanto para las entidades de evaluación de la conformidad como para los organismos de acreditación. El uso de las TIC no es obligatorio y puede utilizarse para otros tipos de actividades de evaluación de la conformidad, pero si se utiliza como parte de la metodología de auditoría/evaluación, es obligatorio el cumplimiento con lo establecido en este documento.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

A los fines del presente documento, se aplican las referencias normativas que figuran a continuación, según la actividad de evaluación de la conformidad. Para las referencias con fecha, sólo aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha, aplica la última edición del documento referenciado (incluidas las modificaciones). Limitado a:

- IAF MD 5 – Determinación del Tiempo de Auditoría de Sistemas de gestión de la calidad, Ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo (CEA-ENAC-16).
- ISO/IEC 17011 – Evaluación de la Conformidad. Requisitos para organismos que acreditan a las entidades de certificación de sistemas de gestión.
- ISO/IEC 17021-1 - Evaluación de la Conformidad. Requisitos para organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión – Parte 1: Requisitos.
- ISO/IEC 17065 - Evaluación de la Conformidad. Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.
- ISO/IEC 17024 - Evaluación de la Conformidad. Requisitos para organismos que realizan la certificación de personas.

Este documento puede ser también considerado para su uso con otras normas de evaluación conformidad, tales como:

- ISO/IEC 14065 – Gases de efecto invernadero. Requisitos para los organismos que realizan la validación y verificación de gases de efecto invernadero, para su uso en acreditación u otras formas de reconocimiento.
- ISO/IEC 17020 - Evaluación de la Conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.
- ISO/IEC 17025 - Evaluación de la Conformidad. Requisitos generales parta la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.

Adicionalmente pueden obtenerse directrices sobre la auditoría/evaluación empleando TIC en:

- ISO/IEC 17020 - Evaluación de la Conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.
- ISO/IEC 17025 - Evaluación de la Conformidad. Requisitos generales parta la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.
- ISO/IAF Auditing Practices Group – "Electronic Documented information systems" https://committee.iso.org/home/tc176/iso-9001-auditing-practices-group.html
- IAF ID 12 – Principios de Auditoría en Remoto.
- ISO 19011 – Directrices para la auditoría de sistemas de gestión.

3. DEFINICIONES

3.1 Emplazamiento virtual

Localización virtual donde una organización cliente realiza un trabajo o desde la cual proporciona un servicio utilizando un entorno "on-line" que permite a las personas, independientemente de las ubicaciones físicas, ejecutar procesos.

Nota 1: Un emplazamiento virtual no puede considerarse como tal, cuando los procesos se deben ejecutar en un entorno físico, p.e. un almacén, laboratorios de ensayo, instalación o reparaciones de productos físicos.

Nota 2. Un emplazamiento virtual (por ejemplo, la intranet de una empresa) se considera como un emplazamiento único para el cálculo del tiempo de auditoría/evaluación.

4. REQUISITOS

4.1. Seguridad y Confidencialidad

4.1.1. La seguridad y la confidencialidad de la información electrónica o transmitida electrónicamente es particularmente importante cuando se utilizan las TIC para fines de auditoría/evaluación.

4.1.2 El uso de las TIC con fines de auditoría/evaluación deberá ser acordado mutuamente antes del uso de las TIC, entre el organismo auditado/evaluado y el organismo que realiza la auditoría/evaluación de conformidad, de acuerdo con las medidas sobre seguridad de la información y regulaciones de protección de datos.

4.1.3. En caso de no cumplimiento de esas medidas o de no existencia de acuerdo al respecto de la seguridad de la información y a las medidas de protección de datos, el organismo que realiza las actividades de auditoría/evaluación utilizará otros métodos para llevar a cabo la misma.

4.1.4 Cuando no se llegue a un acuerdo sobre el uso de las TIC para auditoría/evaluación, se deben utilizar otros métodos para cumplir los objetivos de la misma.

4.2 Requisitos del proceso

4.2.1. El organismo que realice la auditoría/evaluación debe identificar y documentar los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la eficacia de la misma para cada uso de una TIC en las mismas condiciones, incluida la selección de las tecnologías y la forma en que se utilizan.

4.2.2. Cuando se proponen TICs para las actividades de auditoría/evaluación, la revisión de la solicitud debe incluir la verificación de que el cliente y el organismo que la realizará cuentan con la infraestructura necesaria para respaldar el uso de la TIC propuesta.

4.2.3. Considerando los riesgos y oportunidades identificados en 4.2.1, el plan de auditoría/evaluación identificará cómo se utilizará la TIC y el grado en que se utilizará con fines de auditoría/evaluación para optimizar su eficacia y eficiencia, a la vez que se mantiene la integridad del proceso.

4.2.4. Al utilizar las TIC, los auditores/evaluadores y otras personas involucradas (por ejemplo, los pilotos de drones o los expertos técnicos) deberán tener la competencia y la capacidad de comprender y utilizar las tecnologías de información y comunicación empleadas para lograr los resultados esperados para la auditoría/evaluación. El auditor/evaluador también deberá conocer los riesgos y oportunidades de las tecnologías de información y comunicación utilizadas y los impactos que pueden tener en la validez y objetividad de la información recopilada.

4.2.5. Si las TIC se utilizan con fines de auditoría/evaluación, contribuyen al tiempo total de la misma, pudiendo ser necesaria una planificación adicional que pueda afectar a la duración de la misma.

Nota. Para determinar el tiempo y la duración de la auditoría/evaluación, consulte las Referencias Normativas para conocer los requisitos adicionales que pueden afectar la aplicación de las TIC. El impacto sobre la duración de la auditoría/evaluación utilizando las TIC no está limitado por este documento.

4.2.6. Los informes de auditoría/evaluación y los registros relacionados deberán indicar el grado en que las TIC se han utilizado para llevarla a cabo y la eficacia de las TIC para alcanzar los objetivos de aquella.

4.2.7. Si existen emplazamientos virtuales incluidos en el alcance, la documentación de certificación/acreditación señalará que los mismos están incluidos y deberán identificarse las actividades realizadas en dichos emplazamientos virtuales.