	EVALUACION DEL MANEJO DE COMPETENCIAS DE UN OCS DE ACUERDO CON NCh-ISO 17021-2011	DA-D33
		Página 1 de 9

1 OBJETO Y ALCANCE

1.1 El presente documento es mandatorio para la aplicación consistente de la norma NCh-ISO17021-2011 aplicando un enfoque armonizado sobre cómo un Organismo de Acreditación evalúa el manejo de competencias de un Organismo de Certificación de Sistemas, y corresponde a una traducción del documento IAF MD 10:2013: "IAF Mandatory Document for Assessment of Certification Body Management of Competence in Accordance with ISO/IEC 17021:2011", Issue 1, version 1.

1.2 Este documento aplica a todos los procesos de acreditación de Organismos de Certificación de Sistemas, en el Sistema Nacional de Acreditación del INN.

2 REFERENCIAS

NCh-ISO17021-2011	Evaluación de la conformidad – Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión
IAF MD 10:2013	"IAF Mandatory Document for Assessment of Certification Body Management of Competence in Accordance with ISO/IEC 17021:2011", Issue 1, version 1.

3 DEFINICIONES

3.1 Proceso de Certificación: la totalidad de las funciones relativas a la certificación, desde la recepción de la solicitud hasta el otorgamiento y mantenimiento de la certificación.


3.2 Función de la certificación: una etapa del proceso de certificación, por ejemplo, revisión de la solicitud, auditoría, decisión de certificación (ref.; NCh-ISO 17021-2011 Anexo A).

3.3 Resultados esperados: los resultados de una función de la certificación que cumpla con los requerimientos de NCh-ISO 17021-2011 y los objetivos del proceso de certificación del OCS.

3.4 OA: Organismo de Acreditación.

3.5 OCS: Organismo de Certificación de Sistemas.

Preparado por: División de Acreditación	Revisado por: División de Acreditación	Aprobado por: Jefe División Acreditación
Versión Original: 2013.12.16	Versión: 01	Fecha: 2013.12.16

	EVALUACION DEL MANEJO DE COMPETENCIAS DE UN OCS DE ACUERDO CON NCh-ISO 17021-2011	DA-D33
		Página 2 de 9

4 GENERAL

4.1 El OA deberá verificar que el OCS puede demostrar que todo el personal involucrado en el desarrollo de las funciones de certificación tiene las competencias necesarias.

4.2 El OA deberá verificar que el OCS ha definido su proceso de certificación y los resultados esperados que se deben lograr para cada función de certificación. La evaluación del OA de las competencias del OCS se deberán basar en:

- a) el proceso documentado del OCS para determinar los criterios de competencia;
- b) los resultados del proceso para determinar los criterios de competencia;
- c) la evaluación del OCS de su personal; y
- d) la consideración de los resultados esperados de cada función de certificación y si estos se han logrado o no.

4.3 Las funciones de certificación para las cuales el OA deberá verificar que el OCS ha determinado los criterios de competencia, incluyendo, pero no limitado a lo siguiente:


- a) Revisión de la solicitud (ver ejemplo en 4.5 a continuación);
- b) Establecimiento del programa de auditoría;
- c) Programación de auditorías;
- d) Designación de equipos de auditoría;
- e) Auditoría e informes;
- f) Revisión de informes y decisiones de certificación; y
- g) Mantenimiento de la certificación.

El Anexo A de este documento es informativo y entrega ejemplos de los resultados esperados a partir de las funciones de certificación descritas anteriormente. El OCS puede identificar otros resultados esperados a partir de estas funciones de certificación.

4.4 El OA deberá verificar que el OCS ha determinado los criterios de competencia para:

- a) La administración que supervisa el proceso de certificación;
- b) Los miembros de su comité para salvaguardar la imparcialidad;
- c) El personal que realiza las auditorías internas; y
- d) El personal responsable de evaluar y monitorear las competencias y el desempeño del personal que realiza las funciones de certificación.

4.5 El OA deberá considerar la evidencia objetiva del OCS alcanzando los resultados esperados para todas las funciones de certificación (ver Anexo A de este documento), como un indicio de la efectividad de sus procesos para la determinación y evaluación de competencias. El OA deberá considerar la evidencia objetiva del OCS que no logre los resultados esperados para cualquier función de

	EVALUACION DEL MANEJO DE COMPETENCIAS DE UN OCS DE ACUERDO CON NCh-ISO 17021-2011	DA-D33
		Página 3 de 9

certificación, como un indicio de que el proceso para determinar y evaluar las competencias puede ser inefectivo.

Nota: El fracaso del OCS para lograr los resultados esperados para una función particular de la certificación también puede ser un indicio de que los procedimientos del OCS para esa función, son ineficaces o no han sido implementados.

Por ejemplo, en el caso de la revisión de la solicitud, para determinar que el OCS cuenta con miembros del equipo de auditoría competentes que puede asignar y para determinar el tiempo de auditoría, el OA deberá verificar que el OCS:


- a) ha definido los resultados esperados (ver d) a continuación) para esta función del proceso de certificación;
- b) ha definido criterios efectivos de competencia para el personal que desempeña esta función;
- c) puede proporcionar evidencia objetiva que el personal que desempeña esta función ha demostrado que cumple con los criterios de competencia; y
- d) que el resultado proveniente de esta función del proceso de certificación ha logrado los resultados esperados:
 - i) entregando evidencia de que el área (s) técnica de la organización que será auditada ha sido asignada correctamente;
 - ii) entregando evidencia de que los auditores asignados poseen las competencias necesarias para el área (s) técnica pertinente; y
 - iii) entregando evidencia de que se ha otorgado el tiempo adecuado para la auditoría, basándose en la revisión de información proporcionada por el cliente solicitante/certificado y en las auditorías anteriores.

4.6 El OA deberá evaluar el proceso y los procedimientos establecidos por el OCS para determinar los criterios de competencia y para evaluarlas, a modo de verificar que el personal calificado como competente haya logrado consistentemente los resultados esperados para todas las funciones de la certificación.

4.7 El OA deberá verificar que el OCS posee registros adecuados de la implementación de sus procesos para determinar y evaluar las competencias y que el OCS puede demostrar que sus métodos de evaluación son efectivos y que logran de forma consistente los resultados esperados.

5 AREAS TECNICAS

5.1 El OA deberá verificar que el OCS haya definido las áreas técnicas para las cuales entrega certificación acreditada y que esto abarque el alcance total de la acreditación del OCS. Es responsabilidad del OCS determinar las áreas técnicas en las cuales opera, en base a los aspectos en común de los procesos, impactos y aspectos medioambientales, riesgos, etc.

	EVALUACION DEL MANEJO DE COMPETENCIAS DE UN OCS DE ACUERDO CON NCh-ISO 17021-2011	DA-D33
		Página 4 de 9

a) No es necesario definir las áreas técnicas utilizando los alcances de la acreditación. Es posible que un sólo alcance de la acreditación pueda constar de más de un área técnica, por ejemplo el alcance 38* Salud y Trabajo Social del SGC (Sistema de Gestión de Calidad) puede constar de:

- Servicios veterinarios
- Servicios hospitalarios
- Prácticas médicas y dentales
- Servicios de atención
- Trabajo social

De forma similar, el alcance 28* Construcción del SGC, puede requerir tomar en consideración que consta de actividades que varían desde pintura y decoración hasta grandes proyectos de construcción e ingeniería civil.

* Ver IAF ID1:2010 Documento Informativo para los Alcances de Acreditación de SGC (Ver Anexo 1 en Directriz DA-D05 "Testificación de Actividades").

b) En algunos casos, una sola área técnica se puede relacionar con más de un alcance de la acreditación. Por ejemplo, la fabricación de bolsas de plástico para empaquetado se puede relacionar con el alcance 9 Empresas de Impresión (Imprentas) del SGC y con el alcance 14 Productos de Caucho y Productos Plásticos del SGC.


5.2. El OA deberá verificar si los criterios de competencia documentados del área técnica del OCS:

a) han sido formulados en términos de competencias (esto es, cuáles son los conocimientos y habilidades necesarios para esa área técnica);

Nota: En algunos casos, por ejemplo en el caso de un médico, la evidencia de calificación y registro profesional con la autoridad nacional pertinente puede ser considerado como parte de la evidencia de competencia en el área técnica.

b) abarcan todos los aspectos relevantes de esa área técnica; esto es, posee todos los conocimientos pertinentes (por ejemplo, requisitos legales, procesos, productos, técnicas de control) para esa área técnica identificada.

5.3 El OA deberá buscar evidencia de que el OCS es capaz de demostrar competencias en todas las funciones de la certificación a través de toda un área técnica, logrando los resultados esperados para cada función de la certificación. El OA deberá buscar evidencia de que el OCS tiene procesos en orden para garantizar que pueda hacerlo de manera consistente.

	EVALUACION DEL MANEJO DE COMPETENCIAS DE UN OCS DE ACUERDO CON NCh-ISO 17021-2011	DA-D33
		Página 5 de 9

6 DETERMINACION DE CRITERIOS DE COMPETENCIA


6.1 El OA deberá verificar que el OCS ha documentado la experiencia necesaria para establecer y mantener los criterios de competencia para cada área técnica. Esta experiencia puede ser entregada por una fuente externa.

6.2 El OA deberá verificar que los procesos del OCS para determinar los criterios de competencia identifican el conocimiento y las habilidades necesarios del personal que desempeña todas las funciones de la certificación en cada una de sus áreas técnicas y para cada norma o especificación del sistema de administración.

- a) Para algunas funciones de la certificación asignadas a personas en particular, las competencias se pueden incorporar en el diseño del proceso. Por ejemplo, el sistema de TI del OCS puede contener información de auditores y de las áreas técnicas en las cuales se han evaluado sus competencias y pueden proponer cuáles auditores son competentes para llevar a cabo una auditoría de una organización en particular. Cuando este sea el caso, el OA deberá verificar que el proceso del OCS se controla de forma adecuada y que puede lograr los resultados esperados.

Nota: Los controles adecuados pueden incluir la definición de los niveles de autoridad, control de contraseñas, etc.

- b) No es necesario que el personal involucrado en la revisión de solicitudes, selección de equipos de auditoría, determinación de los horarios de auditoría, revisión de informes y la toma de decisiones de certificación tenga el mismo nivel de competencias en todas las áreas, como los auditores. Por ejemplo, con referencia al Anexo A de NCh-ISO 17021-2011, es necesario que el personal a cargo de la revisión de informes y de la toma de decisiones respecto a la certificación tenga competencias equivalentes a las de los auditores en cuanto al conocimiento de los procesos del OCS, pero no al conocimiento del sector de negocios del cliente o conocimiento de principios, prácticas y técnicas de auditoría.
- c) No es necesario que cada persona asignada para desempeñar funciones de certificación tenga todas las competencias requeridas, siempre que el OCS pueda demostrar que posee de manera colectiva las competencias para desempeñar esas funciones. Por ejemplo, el encargado de tomar las decisiones respecto a la certificación puede no ser competente en todos los aspectos del sector de negocios del cliente, pero si el informe ha sido revisado por un experto técnico independiente, se puede evidenciar la competencia colectiva.
- d) La competencia requerida en un equipo de auditoría puede variar dependiendo del alcance de la auditoría. Por ejemplo, el alcance de una visita de supervisión puede ser más acotado que para una evaluación inicial. El OA deberá verificar que el OCS tenga un proceso que garantice que los equipos de auditoría tengan las competencias colectivas necesarias para auditar visitas en particular.

	EVALUACION DEL MANEJO DE COMPETENCIAS DE UN OCS DE ACUERDO CON NCh-ISO 17021-2011	DA-D33
		Página 6 de 9

7 PROCESOS DE EVALUACION

7.1 El OA deberá verificar que el OCS ha documentado los procesos para la evaluación inicial de las competencias y la evaluación de seguimiento de las competencias del personal involucrado en el manejo y desempeño de todas las funciones de certificación. El OA deberá buscar evidencia objetiva de que el OCS ha evaluado a este personal de acuerdo con sus propios procesos documentados.


- a) El Anexo B de NCh-ISO 17021, siendo informativo y no normativo, entrega una directriz útil sobre algunos métodos que pueden ser utilizados por el OCS para evaluar las competencias. No obstante, el OCS puede utilizar otros métodos para evaluar las competencias. Cualquiera que sea el método utilizado por el OCS para evaluar las competencias, el OA deberá verificar que el OCS puede probar que estos métodos son efectivos para demostrar competencias.
- b) El OCS puede tomar en consideración, pero no depender únicamente, de un historial de capacidades demostradas del personal que logra los resultados esperados para las tareas que se les han asignado. El OA deberá verificar que esta capacidad demostrada se basa en la realización de una evaluación por parte del OCS de los resultados provenientes de la función apropiada de certificación, por ejemplo, registros, informes u otra información que pueda contribuir a la evidencia de que el personal posee el conocimiento y las habilidades necesarias para los criterios de competencia documentados.

7.2 El OA deberá verificar que cuando el OCS contrate personal externo y nuevo, el cual puede haber sido calificado como competente por otro OCS acreditado, realice su propia evaluación de ese personal en comparación con sus propios criterios de competencia. Sin embargo, al momento de llevar a cabo su propia evaluación, el OCS puede tomar en consideración la evaluación del otro OCS acreditado (cuando están disponibles los registros completos de la evaluación), pero no depender únicamente de ésta.


7.3 La certificación en un programa de certificación del personal acreditado por NCh-ISO 17024-2013, se puede utilizar para demostrar la competencia del personal, hasta el punto cubierto por el alcance del programa. El OA deberá buscar evidencia de que el OCS ha determinado cuáles de sus criterios de competencia no están comprendidos en el alcance del programa de certificación del personal y que ha desempeñado su propia evaluación en comparación con estos criterios.

7.4 Cuando un programa de certificación no está acreditado, sólo se puede utilizar como una indicación de que el personal posee ciertos conocimientos y habilidades, y el OA deberá verificar que el OCS ha llevado a cabo su propia evaluación de competencias en comparación con los criterios cubiertos por el programa.

7.5 El OA deberá verificar que el OCS es capaz de identificar que cuando una persona deja de trabajar en el OCS, esto tiene un impacto en la competencia general de éste. Por ejemplo, es posible que un auditor, competente en un área

 INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN	EVALUACION DEL MANEJO DE COMPETENCIAS DE UN OCS DE ACUERDO CON NCh-ISO 17021-2011	DA-D33
		Página 7 de 9


técnica específica, que deja el empleo en un OCS ya no pueda demostrar su competencia en un área técnica específica. Bajo dichas circunstancias, el OA deberá buscar evidencia de que el OCS ha identificado las limitaciones de su competencia total y el efecto sobre las certificaciones existentes.

	EVALUACION DEL MANEJO DE COMPETENCIAS DE UN OCS DE ACUERDO CON NCh-ISO 17021-2011	DA-D33
		Página 8 de 9

Anexo 1 – Informativo

Ejemplos de resultados esperados a partir de las funciones de la certificación.

FUNCIÓN DE LA CERTIFICACION	RESULTADOS ESPERADOS
Revisión de la Solicitud	<ul style="list-style-type: none"> • El alcance está dentro de la competencia del OCS; el alcance propuesto se define certeramente, consistente con el producto/servicio del solicitante y el sistema de administración; • el área(s) técnica(s) de la organización que será auditada ha sido identificada y asignada correctamente; • se ha asignado una cantidad adecuada de auditores; ellos poseen las competencias necesarias para: <ul style="list-style-type: none"> i) las funciones de auditoría que se les han asignado, por ejemplo, el auditor líder; ii) los procesos y funciones que se les asignan; iii) la norma(s) pertinente del sistema de administración; iv) el programa de certificación, cuando corresponda. • Se ha otorgado y justificado el tiempo adecuado para la auditoría, de acuerdo con DA-D13 e DA-D12 (para SGC y SGA) u otros requerimientos específicos para programas particulares de certificación, en base a la revisión de información entregada por el cliente solicitante/certificado. • Las solicitudes de transferencia de certificación son procesadas en línea con los requerimientos de DA-D11
Establecimiento del programa de auditoría	<ul style="list-style-type: none"> • El programa para la supervisión y las auditorías de recertificación está de acuerdo con NCh-ISO 17021-2011; • La aplicación correcta de DA-D13 para múltiples sitios.
Programación de auditorías	<ul style="list-style-type: none"> • El programa de auditoría está en conformidad con NCh-ISO 17021-2011; • la duración y fechas de la auditoría han sido acordadas con el cliente.
Asignación de equipos de auditoría	<ul style="list-style-type: none"> • La competencia colectiva del equipo de auditoría es consistente con los productos y procesos del cliente.
Planificación de la auditoría	<ul style="list-style-type: none"> • El programa de auditoría es consistente con el alcance de la certificación propuesto y el tipo de auditoría, y refleja la organización, procesos y operación del cliente; • el programa de auditoría otorga suficiente tiempo para una auditoría minuciosa;

	EVALUACION DEL MANEJO DE COMPETENCIAS DE UN OCS DE ACUERDO CON NCh-ISO 17021-2011	DA-D33
		Página 9 de 9

	<ul style="list-style-type: none"> • a los miembros del equipo de auditoría se les asignan tareas acorde a sus competencias.
Auditoría e informes	<ul style="list-style-type: none"> • La auditoría se lleva a cabo efectivamente: <ul style="list-style-type: none"> ○ se sostienen reuniones de apertura y cierre; ○ las técnicas de recolección de evidencias son efectivas; ○ los miembros del equipo de auditoría toman notas adecuadas de la evidencia; ○ las técnicas de muestreo se utilizan de manera efectiva; ○ los miembros del equipo de auditoría llegan a conclusiones consistentes con la evidencia encontrada. • El contenido del informe de auditoría cumple con los requerimientos de NCh-ISO 17022:2013. Se ejecuta una nueva auditoría cuando corresponde. • La recomendación de certificación es consistente con los hallazgos en la auditoría, su alcance y el alcance de la certificación.
Revisión de informes y de decisiones de certificación	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar cualquier modificación desde la revisión de la solicitud; • confirmar que la duración de la auditoría fue adecuada; • confirmar que a los miembros del equipo de auditoría se les han asignado tareas acorde a sus competencias; • confirmar que el informe de auditoría cumple con los requerimientos de NCh-ISO 17022:2013; • confirmar que la recomendación es consistente con los hallazgos en la auditoría; la evidencia documental está disponible cuando el revisor independiente tiene motivos para discutir/aclarar algún aspecto del contenido del informe o la recomendación asociada.
Mantenimiento de la certificación	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha seguido el programa de auditoría y se han llevado a cabo funciones de supervisión y recertificación de manera oportuna; • muestreo adecuado de informes para su revisión; • se ha revisado y verificado que cualquier modificación no afecta negativamente a la certificación; • escalamiento demostrado en el caso de no conformidades que pueden llevar a la suspensión o retiro de la certificación; • auditorías de recertificación oportunas y decisiones de recertificación antes de su expiración.