



# Interpretación y análisis de la Norma ISO/IEC 17024:2012

# **MÓDULO 10**

Requisitos del sistema de gestión

# **APELACIONES**

## REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

---

### ¿Qué persigue la norma?

Situaciones en las que un candidato apela por no estar de acuerdo con la decisión de certificación, es decir, quiere que se revise de nuevo la corrección del examen (caso más habitual). La entidad tiene que realizar una revisión del proceso por personal competente (otro examinador cualificado) distinto del involucrado en el proceso apelado.

Dicha revisión deber ser registrada y tomada una decisión al respecto, que puede ser mantenerse o no en la decisión inicial y comunicada al candidato.

En caso de detectar un error por parte de la entidad, se debe realizar una investigación para identificar causas y tomar acciones si procede.

## REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

---

### Proceso documentado

La Entidad de Certificación debe tener un proceso documentado para tomar decisiones, de manera imparcial y competente, relativas a las apelaciones incluyendo:

- Proceso de gestión de la apelación (recepción, validación, investigación...)
- Seguimiento y registro de las acciones realizadas.
- Si corresponde, correcciones.

## REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

---

### Público

Una descripción del proceso de tratamiento de apelaciones debe estar a disposición del público, sin solicitud previa.

La entidad:

- Se hace responsable de todas las decisiones tomadas en su tratamiento.
- Debe acusar recibo de la apelación e informar al apelante de los avances y resultados.
- Debe notificar formalmente la finalización del proceso.

# QUEJAS

## REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

---

### ¿Qué persigue la norma?

Asegurar que todas las quejas recibidas, referidas a las actividades de certificación de las que la entidad es responsable, se tratan y procesan de manera justa y equitativa.

Las quejas pueden provenir de cualquier parte interesada, incluidos solicitantes, candidatos, contratistas de la persona certificada, etc.

El tratamiento debe ser registrado y tomada una decisión al respecto.

En caso de detectar un error por parte de la entidad, se debe realizar una investigación para identificar causas y tomar acciones si procede.

## REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

---

### Proceso documentado

La Entidad de Certificación debe tener un proceso documentado para tratar las quejas y tomar decisiones, de manera imparcial y competente, incluyendo:

- Proceso de gestión de la apelación (recepción, validación, investigación...)
- Seguimiento y registro de las acciones realizadas.
- Si corresponde, correcciones.

## REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

---

### Público

Una descripción del proceso de tratamiento de apelaciones debe estar a disposición del público, sin solicitud previa.

La entidad:

- Debe confirmar si la queja se refiere a las actividades bajo su responsabilidad.
- Se hace responsable de todas las decisiones tomadas en su tratamiento.
- Siempre que sea posible, debe acusar recibo de la queja e informar al apelante de los avances y resultados.
- Siempre que sea posible, debe notificar formalmente la finalización del proceso.
- Toda queja fundamentada, relativa a una persona certificada, debe ser notificada a la misma.
- Debe considerar, en su tratamiento, la confidencialidad de la información utilizada.

# OPCIÓN A

## REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

---

### ¿Qué persigue la norma?

La entidad de certificación debe mantener un sistema de gestión que sirva de base para aplicar los requisitos de la Norma ISO 17024.

Dos opciones para demostrar que se posee un sistema de gestión:

**Opción A** Sistema general descrito en la propia Norma ISO 17024

**Opción B** Sistema de acuerdo a la norma ISO 9001

## REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

---

### Alta dirección

La entidad de certificación debe disponer de un sistema de gestión capaz de demostrar el cumplimiento con los requisitos de UNE-EN ISO 17024.

La alta dirección debe:

- Establecer y documentar políticas y objetivos para sus actividades.
- Comprometerse con el desarrollo e implantación del sistema de gestión.
- Designar un miembro de la dirección con responsabilidad.
- Autoridad para su implantación y mantenimiento.

# REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

---

## Documentación

La documentación del sistema de gestión (Documentos y Registros) debe recoger los requisitos aplicables de la Norma ISO 17024 y debe ser:

- Controlada (identificados, aprobados, revisados, con control de cambios, distribuidos, ect.)
- Accesible a todo el personal pertinente.

## REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

---

### Mantenimiento

La entidad de certificación debe revisar su sistema de gestión periódicamente, al menos cada doce meses, para asegurar su mantenimiento eficaz.

Información de entrada:

- Resultados de auditorías internas y externas.
- Retroalimentación de partes interesadas.
- Imparcialidad de la entidad.
- Acciones preventivas y correctivas.
- Acciones de seguimiento de revisiones anteriores.
- Cumplimiento de objetivos.
- Cambios.
- Apelaciones y quejas.

## REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

---

### Resultado de la revisión

Los resultados de la revisión del sistema de gestión deben incluir las decisiones tomadas por la alta dirección de la entidad, a la vista de su funcionamiento y orientado a:

- La mejora de la eficacia del sistema de gestión y de los procesos.
- La mejora de los servicios de certificación.
- La necesidad de recursos.

## REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

---

### Auditoría interna

La entidad de certificación debe realizar auditorías internas periódicamente, al menos cada doce meses, para verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 17024 y asegurar el mantenimiento eficaz del sistema de gestión.

#### Elementos relevantes:

- Programa de auditoría.
- Cualificación del equipo auditor.
- Independencias de las áreas auditadas.
- Información de resultados.
- Identificación de acciones y oportunidades de mejora.

## REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

---

### No conformidades

La entidad de certificación debe identificar y gestionar las no conformidades en sus operaciones:

- Identificando las no conformidades.
- Determinando sus causas.
- Estableciendo acciones de remedio, correctivas, etc.
- Registrando los resultados de las acciones.
- Revisando su eficacia.

## REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

---

### Acciones preventivas

La entidad de certificación debe realizar acciones preventivas con el fin de eliminar no conformidades potenciales:

- Identificando las no conformidades potenciales y sus causas
- Emprendiendo acciones para prevenir su ocurrencia.
- Registrando los resultados de las acciones.
- Revisando su eficacia.