

## La credibilidad en la selección de entes certificadores de sistemas de gestión: un criterio necesario de verificar por las empresas

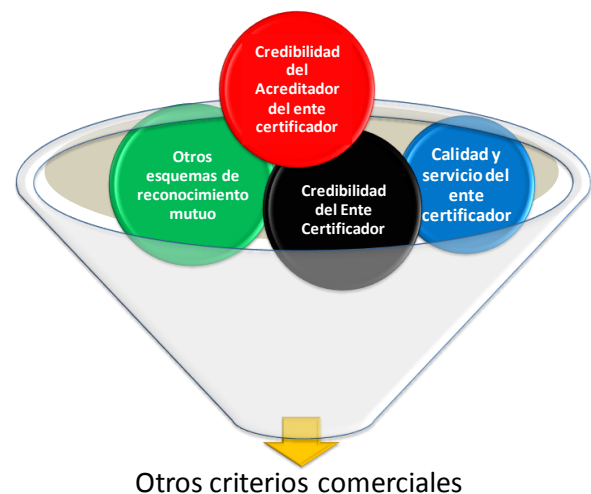
Roger Forbes Álvarez  
CEGESTI

Cada vez es más común que las organizaciones decidan desarrollar e implementar sistemas de gestión basados en normas internacionales con el fin de ordenarse internamente en torno a la calidad, el ambiente, la salud y seguridad ocupacional, la inocuidad u otros temas normalizados; sin embargo, una vez que se han sobrepasado las etapas de definición, desarrollo e implementación de los respectivos sistemas de gestión, un aspecto común y crítico de enfrentar por las empresas es decidir cuál ente seleccionar para llevar a cabo el proceso de evaluación de la conformidad que finalmente le permita optar por una certificación en la norma implementada.

Muchas veces la decisión llega cuando las necesidades comerciales, los requisitos de los clientes u otras partes interesadas, o bien el mismo ímpetu de desarrollo del sistema presionan hacia la toma de decisiones de manera rápida, lo que lleva normalmente a optar por el ente certificador que ofrezca el servicio en un precio menor o bien en un tiempo más próximo, especialmente en el sector gubernamental. Sin embargo, una decisión acelerada en torno a este tema puede resultar a la larga muy cara para la organización: su certificación puede perder credibilidad ante otras partes y finalmente ser negativa a sus intereses.

Cuando se contrata un ente certificador es importante que la empresa primero verifique elementos de la acreditación del ente, del reconocimiento de este y su acreditador, así como de la calidad de su servicio, tal que se asegure el suficiente respaldo y confianza en el certificador.

**Figura 1.** Criterios por considerar al evaluar un ente certificador para su selección



**Fuente:** CEGESTI

### a. Credibilidad del ente certificador

La certificación de un sistema de gestión es una de las formas de asegurar que la organización ha implementado un sistema para la gestión de los aspectos pertinentes de sus actividades, en línea con su política. La norma ISO IEC 17021:2011 "Evaluación de la conformidad — Requisitos

para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión”, elaborada por el Comité ISO/CASCO “Comité para la evaluación de la conformidad”, especifica requisitos para los organismos de certificación asociados con la evaluación de la conformidad de sistemas de gestión.

El cumplimiento de estos requisitos persigue asegurar que los organismos realicen la certificación de los sistemas de gestión de manera competente, coherente e imparcial, facilitando así el reconocimiento de los organismos y la aceptación de sus certificaciones en el plano nacional e internacional.

La acreditación es la evaluación independiente de la conformidad en contra de las normas reconocidas para garantizar su imparcialidad y competencia. En el caso de sistemas de gestión, la acreditación del organismo certificador con base en ISO 17021 debe ser un requisito por solicitar de parte de la organización contratante, a fin de contar con la confianza requerida en el servicio de certificación. La acreditación debe especificar en su alcance la norma en la cual la empresa desea certificarse.

#### **b. El IAF y la credibilidad del ente acreditador del organismo certificador**

La acreditación de un organismo certificador es llevada a cabo por un organismo acreditador.

Los organismos de acreditación son a su vez evaluados como competentes por pares, según el Acuerdo de Reconocimiento Multilateral (MLA, por sus siglas en inglés) del Foro Internacional de Acreditación (IAF, por sus siglas en inglés) u otros MLA regionales. El propósito de un MLA es garantizar el reconocimiento mutuo de la certificación acreditada entre los signatarios del MLA y la aceptación de la certificación acreditada en otros mercados.

Los organismos de acreditación miembros del IAF son admitidos en el MLA del IAF sólo después de una evaluación rigurosa de sus operaciones por un equipo de evaluación de pares que se encarga de asegurar que el miembro cumple plenamente tanto las normas internacionales como los requisitos del IAF. Una vez que un organismo de acreditación es signatario del MLA del IAF, los certificados expedidos por organismos de evaluación de la conformidad acreditados por un miembro son reconocidos por todos los demás signatarios del MLA del IAF.

Dado que las acreditaciones concedidas por los signatarios del MLA del IAF son reconocidas en todo el mundo sobre la base de la equivalencia de la acreditación, las organizaciones que se someten a certificación deberían, con el afán de asegurar agregación de valor para sí mismas y sus partes interesadas, verificar no solo que el ente certificador de sistemas de gestión esté acreditado en ISO IEC 17021, sino también que el organismo acreditador que le ha otorgado la acreditación forme parte del MLA del IAF. Lo anterior permite evitar engaños en el proceso, como puede ser el que la acreditación del organismo de certificación sea auto declarada o emitida por un ente acreditador sin respaldo.

Cabe aclarar que aparte de la certificación de sistemas de gestión, el IAF gestiona también los campos de certificación de productos y servicios, certificación de personas y otros programas similares de evaluación de la conformidad. En el caso de acreditación de laboratorios, la gestión de acuerdos es dada por la Cooperación Internacional de Acreditación de Laboratorios (ILAC, por sus siglas en inglés).

El MLA del IAF consiste en un arreglo de cinco niveles. El nivel 1 establece la necesidad de los organismos de acreditación de cumplir con la norma ISO IEC 17011 “Evaluación de la Conformidad”. Los niveles 2 y 3 constituyen el ámbito principal de la acreditación, especifican si el organismo de acreditación es competente en actividades de certificación de producto (según ISO/IEC Guía 65), certificación de sistemas de gestión (según ISO/IEC 17021), certificación de personas (según ISO/IEC 17024) o validación y verificación (según ISO/IEC 14065). Los niveles 4 y 5 constituyen el sub-alcance, permiten definir el alcance respaldado por el IAF en el que el organismo acreditador presenta la competencia para evaluar la conformidad y acreditar al organismo certificador (ISO 9001, ISO 14001, otros). La figura 2 describe y ejemplifica gráficamente los niveles y alcances.

De acuerdo con lo anterior, es importante que la empresa interesada en certificarse verifique que el organismo certificador se encuentra acreditado en la norma de interés, y que la acreditación se respalda en que el organismo acreditador que se la ha otorgado tenga dicha norma cubierta en el alcance establecido en los niveles de MLA con el IAF.

**Figura 2. Niveles de alcance del MLA de IAF**

Alcances del MLA				
Nivel 1	ISO/IEC 17011			
Nivel 2	Certificación de productos	Certificación de Sistemas de Gestión	Certificación de Personas	Verificación y Validación
Nivel 3	ISO/IEC Guia 65	ISO IEC 17021	ISO IEC 17024	ISO IEC 14065
Nivel 4	Global Gap, regulaciones IFA	ISO 22003, ISO IEC TS 17021-3, ISO IEC TS 17021-2, ISO 27006		
Nivel 5	Global GAP, IFA CPCC	ISO 22000, ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, ISO 13485		

**Fuente:** IAF PR 4:2014

### c. Otros esquemas de reconocimiento mutuo

Aunque el MLA del IAF está firmado por los organismos de acreditación individuales, el acuerdo se basa en la acción de tres grupos regionales de acreditación: la Cooperación Europea para la Acreditación (EA, por sus siglas en inglés), la Cooperación de Acreditación del Pacífico (PAC, por sus siglas en inglés) y la Cooperación Interamericana de Acreditación (IAAC, por sus siglas en inglés), ya que son estos grupos y no el IAF mismo los que realizan la mayor parte de la actividad de evaluación por pares en sus regiones. El cumplimiento con el MLA del IAF es suficiente para que se considere que un organismo de acreditación satisface los criterios dentro de su alcance del MLA regional de EA, PAC o IAAC.

Si se debe decidir entre entes certificadores acreditados por organismos acreditadores que aún no pertenecen al IAF, otorgarán mayor confianza aquellos que sean parte de una MLA regional como el de EA, PAC o IAAC, u otros como la Cooperación de Acreditación Africana (AFRAC), la Cooperación de Acreditación Árabe (ARAB) o la Comunidad de Desarrollo de África Meridional en Acreditación (SADCA).

Igualmente, es importante considerar que existen asociaciones de entes certificadores. La pertenencia de un ente certificador a una asociación de entes certificadores brinda confianza, ya que la asociación requiere la evaluación de los entes y el reconocimiento mutuo por medio de un MLA de sus certificaciones. Algunas de estas asociaciones son la

EFAC (European Federation of Associations of Certification Bodies), la IQNet (The International Certification Network) y el PEFCS (Programme for the Endorsement of Forest Certification Schemes).

Los organismos acreditadores miembros del IAF y sus alcances, así como los grupos de acreditación regionales reconocidos por el IAF y las asociaciones de entes certificadores miembros de IAF pueden consultarse en [http://www.iaf.nu/articles/IAF\\_MEMBERS\\_SIGNATORIES/4](http://www.iaf.nu/articles/IAF_MEMBERS_SIGNATORIES/4).

### d. Calidad y servicio del ente certificador

Como lo indica la norma ISO IEC 17021, la certificación contempla por objetivo principal generar confianza en todas las partes sobre el que un sistema de gestión cumpla los requisitos especificados. El valor de la certificación reside en el grado de confianza y fe pública que se logra con una evaluación imparcial y competente por una tercera parte. La calidad y servicio de un ente certificador de sistemas de gestión debe apegarse a los principios y criterios de ISO 17021 y las empresas pueden evaluar este apego.

Los principios para inspirar confianza incluyen: la imparcialidad, la competencia, la responsabilidad, la transparencia, la confidencialidad, así como la receptividad y la respuesta oportuna a las quejas.

Dado que la fuente de ingresos de un ente certificador proviene del pago del cliente por la certificación, el pago mismo es un riesgo a la imparcialidad. Por tanto, la organización evaluada, e igualmente el certificador y el

acreditador, deben ser vigilantes de que la generación de decisiones del organismo certificador se lleve a cabo con base en la evidencia objetiva de conformidad o no, y nunca como función de ingresos.

El organismo de certificación debe contar con una declaración accesible al público, por la cual reconoce la importancia de la imparcialidad en la realización de sus actividades de certificación de sistemas de gestión. Además, no debe ofrecer ni proporcionar consultoría en materia de sistemas de gestión o auditorías internas en sistema de gestión a clientes certificados o por certificar.

Tampoco debe contratar externamente las auditorías a una organización consultora en materia de sistemas de gestión, ya que ello constituye una amenaza inaceptable a la imparcialidad del organismo de certificación. Pese a lo anterior, sí puede contratar auditores externos y expertos técnicos externos con base en un acuerdo por escrito mediante el cual estos se comprometen a cumplir las políticas y procedimientos aplicables, incluidos la confidencialidad e independencia.

A fin de no comprometer la independencia, las actividades del organismo de certificación no se deberían comercializarse u ofertarse como vinculadas con las actividades de un organismo consultor en materia de sistemas de gestión.

El organismo de certificación no debe emplear como auditores o certificadores a personal que haya realizado actividad en el sistema de gestión por evaluar, incluidas las personas que actúan a nivel directivo, en los dos años posteriores a la finalización de dicha consultoría, ya que esto mina igualmente la imparcialidad.

En materia de competencia, la organización contratante debe asegurar no solo la del organismo de certificación, sino también la de los auditores que este propone para el servicio de certificación. Lo anterior puede incluir experiencia en el sector y no solo en la norma por evaluar. Es importante asegurar que los auditores no sean tan inexpertos o tan extremadamente estrictos que la condición los lleve a evaluar requisitos inexistentes, a interpretarlos de forma libre o a dar consultoría durante la evaluación, lo cual puede dañar al sistema de gestión y la credibilidad del proceso de certificación.

Aunque la organización evaluada es la responsable de cumplir con la norma de referencia, es importante que el organismo de certificación valore suficiente evidencia para determinar conformidad o no contra los requisitos. La empresa evaluada debe estar vigilante de que este aspecto suceda en las auditorías del ente, tal que se eviten entes

certificadores que no evalúen requisitos y asuman cumplimiento (o incumplimiento), lo que a su vez puede ser reflejo de falta de competencia en la práctica por parte de este o de sus auditores.

En materia de transparencia y confidencialidad, es importante asegurar que el organismo de certificación brinde acceso a información apropiada y oportuna sobre sus procesos de auditoría y certificación, y sobre el estado de la certificación (es decir, si se otorga, se amplía, se mantiene, se renueva, se suspende, se reduce el alcance, o se retira la certificación), con el fin de asegurar confianza en la integridad y la credibilidad de la certificación, todo esto sin revelar información confidencial.

Igualmente, las experiencias propias o ajenas de receptividad y respuesta oportuna y eficaz a las quejas brindan, junto con los aspectos previos, un elemento adicional por considerar en cuanto a la selección o recontractación del ente.

#### **e. Otros criterios comerciales**

Dentro de los aspectos comerciales, aparte del precio y la programación del servicio, también puede incluirse el conocimiento que se tenga del ente en el mercado meta, la fluidez de la comunicación con el ente, entre otros. Estos elementos adquieren valor solo entre aquellos que demuestren de manera apropiada los criterios previos de contar con una adecuada acreditación, con un ente acreditador respaldado y con una calidad de servicio apropiada al concepto de certificación.

En conclusión, los criterios comerciales asociados a precio, programación, sistemas de atención y comunicación con el cliente deberían considerarse, pero solo hasta que los elementos propios de credibilidad hayan sido evaluados. No necesariamente el ente certificador más veloz en presentar una oferta de servicio o aquel más barato serán los más indicados cuando las razones técnicas se consideran en el descarte. Utilizar los criterios de credibilidad al momento de seleccionar un ente certificador potencia el valor de la certificación para la empresa a la vez que mitiga riesgos posteriores de valor agregado y credibilidad.

#### **Referencias**

Chartered Quality Institute. (s.f.). Selecting a certification body for the certification of quality management systems. Retrieved from <http://www.thecqi.org/Knowledge-Hub/Resources/Factsheets/Selecting-a-certification-body/>

International Accreditation Forum. (2012). The IAF Multilateral Recognition Arrangement (MLA). Retrieved from

[http://www.iaf.nu/upFiles/IAF\\_MLA\\_0112.pdf?pdf=PD-IAF-MLA-brochure](http://www.iaf.nu/upFiles/IAF_MLA_0112.pdf?pdf=PD-IAF-MLA-brochure)

International Accreditation Forum. (2014). Structure of the IAF MLA and List of IAF Endorsed Normative Documents (IAF PR 4:2014). Retrieved from [http://www.iaf.nu/upFiles/IAFPRMLAStructureNormativeDocuments07112014PublicationVersion\\_including\\_GHG\\_PublicationVersion.pdf](http://www.iaf.nu/upFiles/IAFPRMLAStructureNormativeDocuments07112014PublicationVersion_including_GHG_PublicationVersion.pdf)

International Accreditation Forum. (s.f.). IAF MLA. Retrieved from [http://www.iaf.nu//articles/IAF\\_MLA/14](http://www.iaf.nu//articles/IAF_MLA/14)

International Organization for Standardization & International Electrotechnical Commission. (2011). ISO/IEC 17021: Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems. Ginebra, Suiza.

---

### **Éxito Empresarial**

*Es una publicación periódica de CEGESTI.*

*Puede seguir este boletín en*



*Para leer los artículos publicados anteriormente, visite: [www.publicaciones.cegesti.org](http://www.publicaciones.cegesti.org)*