

## PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN

COPIA CONTROLADA		COPIA NO CONTROLADA	
Nº	Distribuida a:	Distribuida a:	
Fecha:			

<u>Elaborado:</u>	<u>Revisado:</u>	<u>Aprobado:</u>
Fdo.: Fecha: 10 Junio 2004	Fdo.: Fecha: 10 Junio 2004	Fdo.: Fecha: 10 Junio 2004
Este documento es propiedad de EDUQATIA quien se reserva el derecho de solicitar su devolución cuando así se estime oportuno. No se permite hacer copia parcial o total del mismo, así como mostrarlo a Empresa/Centros o particulares sin la expresa autorización por escrito de EDUQATIA.		

## ÍNDICE

- 1 OBJETO
- 2 ALCANCE
- 3 DEFINICIONES
- 4 DOCUMENTOS DE REFERENCIA
- 5 DESARROLLO
  - 5.1. Envío Inicial de información
  - 5.2. Solicitud Oficial de Certificación
  - 5.3. Gestión y análisis de solicitudes
  - 5.4. Proceso de evaluación
    - 5.4.1. Designación del Equipo Auditor y Comunicación al Cliente
    - 5.4.2. Preparación de la Auditoría
    - 5.4.3. Realización de la Auditoría
    - 5.4.4. Informe de Auditoría
    - 5.4.5. Plan de Acciones correctoras
    - 5.4.6. Evaluación del Plan de Acciones correctoras
  - 5.5. Toma de Decisiones de Certificación.
  - 5.6. Seguimiento de la Certificación
    - 5.6.1. Renovación de la Certificación.
  - 5.7. Modificación del Alcance.
  - 5.8. Modificación de los Requisitos de Certificación.
  - 5.9. Registro de Organizaciones certificadas
  - 5.10. Derechos y Obligaciones
    - 5.10.1. Derechos
    - 5.10.2. Obligaciones
  - 5.11. Sanciones y retirada del derecho al usos de la Marca EDUQATIA
    - 5.11.1. Apercibimiento
    - 5.11.2. Suspensión Temporal de la Certificación
    - 5.11.3. Suspensión Definitiva de la Certificación
    - 5.11.4. Comunicación de la Resolución
  - 5.12. Reclamaciones y Apelaciones
    - 5.12.1. Apelaciones
  - 5.13. Confidencialidad
- 6 FORMATOS APLICABLES
- 7 HOJA DE CONTROL DE MODIFICACIONES

## **1 OBJETO**

El objeto de este procedimiento es describir el Sistema utilizado por **EDUQATIA** para la Certificación de Sistemas de la Calidad de Empresas/Centros Educativos.

## **2 ALCANCE**

Este procedimiento incluye todo el proceso de certificación, desde la información al solicitante, revisión de la solicitud, evaluación y toma de decisión. Asimismo, se incluyen en el procedimiento tanto los derechos y obligaciones de las empresas certificadas.

Mediante el presente procedimiento se pretende que cualquier interesado en la certificación conozca cuáles son los pasos a seguir en dicho proceso y cuáles son las actividades de evaluación que deberá superar para la obtención de la certificación correspondiente del Sistema de Gestión de la Calidad de su Organización Educativo.

Para cumplir su objetivo el presente procedimiento tiene carácter público y será entregado a cualquier interesado en la certificación que lo solicite.

## **3 DEFINICIONES**

No Conformidad: Ausencia o fallo en implantar y mantener de forma sistemática uno o más de los elementos del Sistema de Gestión de la Calidad, o una situación que pudiera, basándose en evidencias o evaluaciones objetivas, crear una duda razonable sobre la capacidad del Sistema de Gestión para satisfacer la política y objetivos de la organización.

Observación: Incumplimiento puntual de un requisito especificado.

Auditorías Inicial: Auditoría que tiene como finalidad evaluar el cumplimiento de requisitos de certificación por parte del peticionario, antes de la concesión de la certificación.

Auditorías de Seguimiento: Auditoría que tiene como finalidad verificar que se siguen cumpliendo por parte del titular de la certificación los requisitos de certificación.

Auditorías de Renovación: Auditoría que tiene la finalidad de evaluar el cumplimiento de los requisitos de certificación a la hora de renovar la certificación concedida.

Auditorías Extraordinarias: Auditoría que tiene por finalidad evaluar el cumplimiento de algunos requisitos de certificación. Las auditorías extraordinarias se llevarán a cabo cuando se tengan dudas justificadas sobre el mantenimiento de éstos por parte del titular de la certificación.

Logotipo: Símbolo utilizado por una entidad como forma de identificación, normalmente con diseño propio.

Marca: “Marca registrada” o símbolo protegido por algún otro medio que se utiliza de acuerdo con las reglas de una entidad de acreditación o una entidad de certificación, para indicar que se ha demostrado que existe una confianza adecuada en los sistemas gestionados por una entidad o que cierto personal o producto cumple los requisitos de una norma establecida.

#### **4 DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

- Norma ISO 19011: 2002
- Norma ISO 9001:2000
- Norma EN 45012:1998
- CGA-ENAC-EC/CSC REV.6

#### **5 DESCRIPCIÓN**

Se describen a continuación las diferentes fases del proceso de certificación:

##### **5.1. Envío inicial de información**

Toda aquella Empresa o Centro Educativo (en adelante Organización) interesado en la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad de éste/a, podrá solicitar a **EDUQATIA** una información más detallada del proceso tras lo cual se le proporcionará, al menos, la siguiente documentación:

- Copia del presente procedimiento
- Presupuesto del proceso de certificación
- Modelo oficial de solicitud de certificación
- Cualquier otra información que resulte de interés

## 5.2. Solicitud oficial de certificación

Cualquier Organización podrá solicitar la certificación siempre y cuando su campo de actuación sea la formación o educación.

La Organización interesada efectuará la solicitud de certificación cumplimentando para ello el Modelo oficial de solicitud de certificación (Formato FPC-02-1) dirigida al Director de Certificación de **EDUQATIA** y adjuntando la documentación requerida en el mismo. La solicitud deberá ir firmada por el representante autorizado de la Organización. A través de dicha solicitud el solicitante declara conocer el proceso de certificación, acepta someterse a las actividades de evaluación descritas en el presente procedimiento y facilitar la información y documentación necesaria y, detalla el alcance de la certificación que solicita.

## 5.3. Gestión y análisis de solicitudes

Una vez presentada la solicitud y efectuado el pago de la tarifa de solicitud correspondiente, el Director de Certificación procederá a la evaluación de la misma con el objeto de comprobar que toda la información es completa y correcta y rellenará el campo de asignación del subsector correspondiente.

De igual forma, el Director de Certificación comprobará si **EDUQATIA** dispone de los recursos humanos (auditores) y técnicos necesarios para llevar a cabo la certificación solicitada, haciendo la estimación del número de días necesario para la realización de la auditoría.

Tras dicha evaluación y, en caso de adecuación y aceptación de la misma se dejará registro de la decisión tomada y se emitirá la Oferta correspondiente. En caso de no sea adecuada o completa o no aceptarse la solicitud, se informará por escrito al solicitante.

## 5.4. Proceso de evaluación

### 5.4.1. Designación del Equipo Auditor y Comunicación al Cliente

En función de la disponibilidad de auditores, el Director de Certificación designará al equipo auditor para la realización de la auditoría correspondiente. En caso de aceptación, la composición de dicho equipo será comunicado formalmente al solicitante. El peticionario o el titular dispondrá de cinco días naturales a partir de la fecha de recepción de la comunicación para recusar a alguno de los miembros del Equipo Auditor, si considera que su imparcialidad u objetividad puede verse comprometida. (s/ PS-01)

**NOTAS:**

(1) Los auditores cualificados podrán ser tanto del personal de la plantilla del Servicio de Certificación como contratados externamente.

(2) *EDUQATIA* tiene implantado un programa de supervisión continua de la actuación de sus auditores con el objeto de asegurar la eficacia y homogeneidad de sus actuaciones.

**5.4.2. Preparación de la Auditoría**

Una vez designado el Equipo Auditor y sin recibir recusación por parte del auditado, el Auditor Jefe se pondrá en contacto con el Cliente para acordar la fecha de la auditoría.

A continuación, el Auditor Jefe elaborará el Plan de auditoría y lo hará llegar al cliente antes de una semana respecto a la fecha de la auditoría, siempre que esto sea posible.

**5.4.3 Realización de la Auditoría**

El Equipo Auditor se presentará en la fecha y hora acordada en las instalaciones del auditado.

**Reunión Inicial**

La auditoría comenzará con una breve reunión inicial entre el Equipo Auditor y los representantes de la Organización, en la que se tratarán, al menos, los siguientes aspectos:

- Presentación del Equipo Auditor y de los auditados.
- Revisión del objeto y alcance de la auditoría. (Norma de evaluación y requisitos de evaluación).
- Explicación de la Metodología a seguir.
- Presentación y exposición del Plan de Auditoría.
- Definición de la logística necesaria (lugar de reunión de los auditores, fotocopiadora, otros.)
- Resolución de dudas acerca de la Auditoría.

### Auditoría

Las actividades a realizar durante la auditoría incluirán la evaluación de documentos y registros, así como las entrevistas al personal que se considere necesario y visita a las instalaciones afectadas por el alcance de la auditoría. Éstas tendrán como finalidad evidenciar el cumplimiento y mantenimiento de los requisitos de certificación.

### Reunión Final

El Equipo Auditor mantendrá una reunión final con los responsables de la Organización auditada en la que se agradecerá la colaboración prestada, se informará sobre el aspecto muestral de las auditorías, se revisará el cumplimiento del Plan de Auditoría, se expondrán las No Conformidades y/u Observaciones encontradas, se informará al auditado sobre las fases siguientes del proceso de certificación y por último se informará sobre la posibilidad de alegar y de interponer reclamaciones y/o quejas.

Se entregará el Informe de auditoría (ver apartado siguiente) así como los registros de las No Conformidades abiertas durante la auditoría, llevándose el auditor copia de los mismos, con la firma de enterado del Representante de la Organización auditada.

#### *5.4.4. Informe de Auditoría*

Al finalizar la Auditoría, el Auditor Jefe elaborará un Informe de Auditoría con los datos obtenidos en la misma, recabando la firma del Representante del Auditado.

Una vez firmado el informe, se dejará una copia de éste, en el que se incluirá la descripción de la observaciones y no conformidades, así como de los Formatos de No Conformidad (sólo en el caso de que se hayan abierto No conformidades) al Representante del Auditado.

El informe también incluirá información relativa a lo siguiente:

- La organización auditada dispone de un plazo de 45 días naturales desde la recepción del informe para alegar o en su defecto enviar las propuestas de acciones correctoras.
- Compromiso de confidencialidad.
- Fecha del Informe y Firma del Auditor Jefe (y del Representante del auditado).

#### *5.4.5. Plan de Acciones Correctoras*

La Organización auditado dispondrá de un plazo de **45 días** naturales desde la recepción del informe para alegar o en su defecto enviar las propuestas de acciones correctoras, incluyendo, en caso de haber No Conformidades, evidencias de las acciones tomadas.

#### *5.4.6. Evaluación del Plan de Acciones Correctoras.*

El Auditor Jefe comprobará las Acciones Correctivas propuestas por el auditado (tanto para las No Conformidades como para las Observaciones) y solicitará aquellas evidencias que considere necesarias para demostrar la implantación de las mismas respecto a las No Conformidades.

El Director de Certificación podrá solicitar la realización de una nueva auditoría para evidenciar la eficacia o la correcta implantación de las Acciones Correctivas propuestas. El Auditor Jefe procederá al cierre de las No Conformidades cuando obtenga evidencias objetivas de que las Acciones Correctivas han sido implantadas y son eficaces.

### **5.5. Toma de Decisiones de Certificación.**

En base a los registros de la auditoría y la recomendación del Auditor Jefe, el Director de Certificación (o el Comité de Seguimiento de la Certificación si éste ha participado en el proceso de evaluación) tomará la decisión de Certificar, Ampliar alcance, Denegar o Mantener la certificación.

En todo caso, la decisión no será definitiva hasta la ratificación por parte del Comité de Certificación (en el cual se encuentran representantes de los diferentes intereses en materia de la certificación y el campo de actuación de **EDUQATIA**).

El Departamento de Administración informará al cliente de las decisiones tomadas respecto a la evaluación realizada.

En el caso de se decida la concesión de la Certificación y, siempre que se hayan abonado las facturas correspondientes al proceso de certificación, se emitirá el correspondiente Certificado que incluya, al menos:

- Norma de referencia
- Actividades auditadas de la organización
- Fecha de entrada en vigor de certificación y período de validez

- Referencia a la entidad de acreditación, siempre que se disponga oficialmente de dicha acreditación en el sector de actividad correspondiente
- Nombre de la personalidad jurídica y centros cubiertos por el alcance de la certificación

La toma de decisión de Certificar y la correspondiente emisión del certificado incluye los derechos y obligaciones que se recogen en el Procedimiento de Uso de la Marca **EDUQATIA**.

### **5.6. Seguimiento de la Certificación.**

El mantenimiento del derecho de uso de la Marca **EDUQATIA**, está condicionado a los resultados de las auditorías periódicas y a que por parte del titular se cumplan los requisitos y las obligaciones definidas en el presente documento, así como el abono de las tarifas correspondientes.

Se realizarán Auditorías de seguimiento anualmente ( $\pm 2$  meses) con el fin de comprobar que se sigue manteniendo el cumplimiento de los requisitos de la norma de referencia y el sistema de gestión de la Calidad sigue siendo eficaz. En dichas auditorías se tomará una muestra de los procesos de la Organización, no siendo necesario auditar en éstas todos los requisitos de la Norma de referencia.

Se realizarán Auditorías extraordinarias cuando se tengan dudas justificadas sobre el cumplimiento de requisitos de certificación, por la recepción de una denuncia o reclamación (La decisión de realizar dicha auditoría será tomada por el Director de Certificación, salvo que éste haya participado en el proceso de evaluación, en cuyo caso la tomará el Comité de Certificación). En dichas auditorías se auditará únicamente aquello específico que requiera comprobación, en función de la razón que haya justificado la realización de la misma.

Las fases para las Auditorías de seguimiento y extraordinarias serán las mismas que para una auditoría inicial.

Cuando se detecten No Conformidades en las auditorías de seguimiento o extraordinarias el Director de Certificación establecerá un plazo para que las No Conformidades sean corregidas. En ningún caso el tiempo establecido será superior a 3 meses y dependerá de la gravedad de la No Conformidad así como del riesgo para asegurar que el sistema de gestión de la calidad cumple con los requisitos establecidos.

En todo caso el Director de Certificación informa al Comité de Seguimiento de la Certificación sobre las decisiones tomadas, comunicando éstas a representante a la Organización evaluada.

#### *5.6.1. Renovación de la Certificación.*

La certificación tiene un periodo de validez de tres años. Al menos con tres meses de antelación a la expiración del periodo de vigencia, el titular de la Marca **EDUQATIA** deberá solicitar al Director de Certificación la renovación de la misma.

Las fases para las Auditorías de Renovación y posteriores serán las mismas que para una auditoría inicial, incluyendo la revisión de la solicitud correspondiente.

Si en el plazo estipulado no se recibe la solicitud de renovación, el Departamento de Administración avisará al Cliente de la expiración de los derechos de uso de la Marca **EDUQATIA**.

#### **5.7. Modificación del alcance**

Si una Organización desea ampliar el alcance del certificado (nuevos centros, actividades, etc.), deberá hacer una solicitud de “Ampliación del Alcance de la Certificación”, en el formato FPC-02-1, indicando, al menos, del nuevo alcance solicitado y las razones por las que lo solicita.

El Director de Certificación solicitará la documentación que crea necesaria.

El Director de Certificación designará al equipo auditor necesario para llevar a cabo la auditoría correspondiente.

Se procurará hacer coincidir la ampliación del alcance con una auditoría de seguimiento. Si esto no fuera posible porque el cliente tuviera urgencia, deberá manifestarlo por escrito, acordándose, en este caso, la realización de una auditoría extraordinaria.

#### **5.8. Modificación de los Requisitos de Certificación**

Cualquier cambio en los requisitos de certificación que **EDUQATIA** quiera realizar serán comunicados formalmente a las Organizaciones certificadas, incorporándolos a éste u otro documento de su Sistema de Calidad. En dicha comunicación se indicarán, asimismo, los plazos en los cuales se exigirá su cumplimiento a las Organizaciones ya certificadas en las siguientes auditorías de seguimiento y/o renovación.

Previamente a su incorporación al Sistema de Calidad de **EDUQATIA** el Director de Certificación presentará la propuesta de cambios y los plazos correspondientes al Comité de Certificación, requiriéndose la aprobación de éste para considerarlos adecuados y aplicables.

## 5.9. Registro de Organizaciones certificadas

**EDUQATIA** Certificación mantiene un listado, a disposición pública, cuya finalidad es evidenciar la concesión y alcance de los certificados emitidos, incluyendo, al menos el Nombre de Organización, dirección/es y referencia al alcance concreto de las actividades certificadas.

## 5.10. Derechos y obligaciones de las Organizaciones certificadas

### 5.10.1. Derechos

1. Hacer uso de la marca **EDUQATIA** de certificación conforme a lo estipulado en el “Procedimiento de Uso de la Marca **EDUQATIA**”.
2. Hacer constar su certificación en los actos de su vida social, profesional y mercantil.
3. La información que entregue a **EDUQATIA** sea tratada como confidencial, salvo declaración expresa en sentido contrario.
4. Participar en el Comité de Certificación como representante de los Clientes de ésta.
5. Solicitar una suspensión temporal por un plazo máximo de 6 meses o, en su caso, la retirada de la certificación.
6. Recurrir a las decisiones adoptadas por **EDUQATIA.**, según lo establecido en este procedimiento.
7. Aparecer en los listados públicos de Organizaciones certificadas por **EDUQATIA.**

### 5.10.2. Obligaciones

1. Cumplir con los requisitos de certificación aplicables a las actividades amparadas por la Mantener su sistema de la calidad adecuadamente implantado de acuerdo a los requisitos de la norma de referencia de la certificación
2. Hacer uso de las marcas de certificación **EDUQATIA** de acuerdo a las condiciones establecidas por ésta
3. Mantener un Registro de las Reclamaciones que hubiera recibido de sus clientes, referentes a actividades cubiertas por la certificación

4. Tomar las acciones correctivas adecuadas con respecto a tales reclamaciones y cualquier deficiencia encontrada que afecte la conformidad con los requisitos para la certificación
5. Permitir el libre acceso a sus instalaciones a los equipos auditores y cooperar con sus miembros en la realización de las funciones de evaluación y supervisión que les hayan sido encomendadas
6. Permitir a éstos la revisión de los documentos y registros generados relativos al alcance de su certificación
7. Cesar inmediatamente en el uso de la certificación a partir de su vencimiento (cualquiera que sea la forma en que éste haya sido fijado), así como en toda publicidad que, de cualquier forma, contenga alguna referencia a aquella;
8. Comunicar a **EDUQATIA** los cambios en relación con su Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los relativos a las Políticas, procedimientos y procesos, cuando pueda afectar de forma relevante al certificado, documentos Reglamentarios y Legales aplicables, así como otros cambios que puedan afectar a las condiciones de certificación.
9. Enviar la documentación solicitada por **EDUQATIA** para el mantenimiento de la certificación.
10. Abonar los costes correspondientes a las actividades de concesión y mantenimiento de la certificación.
11. Declarar en la solicitud de certificación datos fidedignos en relación con su organización (número de empleados, actividades, etc..).

#### **5.11. Sanciones y Retirada del derecho al uso de la Marca EDUQATIA**

Dado que **EDUQATIA** Investigación y Certificación, S. L. es propietaria de la Marca **EDUQATIA**, podrá, ante cualquier uso abusivo de la misma ejercido por un titular o tercero, iniciar, dentro del marco de la legislación vigente, cualquier acción judicial que considere oportuna, informando de ello al Comité de Certificación.

Si se demostrara que las Organizaciones certificadas no han cumplido los requisitos de certificación y/o las obligaciones y compromisos incluidos en el presente documento y en particular se hubiera puesto de manifiesto alguno de los hechos descritos a continuación:

- No mantener adecuadamente implantado el Sistema de la calidad certificado
- Hacer un uso inadecuado de las marcas de certificación

- Hacer una inadecuada publicidad de su condición de empresa certificada
- No prestar la adecuada colaboración a los equipos auditores del Servicio de Certificación en el desempeño de sus labores de evaluación
- No cumplir con las obligaciones económicas derivadas de la condición de empresa certificada

El Director de Certificación iniciará un expediente informativo, solicitando a la Organización afectado aclaración sobre los hechos de que se trate y permitiendo a la misma que presente por escrito en el plazo de 15 días naturales las alegaciones que entendiese oportunas.

Una vez recopilada toda la información y tras analizar la misma, el Director de Certificación (o el Comité de Seguimiento de la Certificación, si éste hubiera participado en el proceso de evaluación) decidirá si procede la sanción o no, dando cuenta de su decisión al Comité de Certificación en su siguiente reunión.

La decisión de Suspensión (temporal o definitiva) deberá ser ratificada por el Comité de Certificación antes de tener validez.

Dependiendo de la gravedad de los incumplimientos detectados y de si son de carácter repetitivo o no, se aplicará uno de los tres tipos de sanción siguiente:

#### *5.11.1. Apercibimiento*

Comunicación por escrito por parte del Director de Certificación de que la repetición de los hechos constatados podrá ser motivo de suspensión temporal o definitiva de la certificación, indicando la obligación por parte de la Organización de adoptar las acciones necesarias en un plazo determinado.

#### *5.11.2. Suspensión temporal de la certificación*

Implica la prohibición inmediata de utilizar por parte de la Organización la Marca o el Logotipo **EDUQATIA**, así como toda mención a su situación como Organización Certificada por **EDUQATIA**, hasta que no se subsanen los incumplimientos detectados. En todo caso, la suspensión temporal no podrá durar más de 6 meses desde la toma de decisión.

En este caso y previo a poder finalizar la suspensión temporal, será necesario realizar una visita de evaluación extraordinaria a las instalaciones de la Organización por parte de **EDUQATIA**, previa una comunicación por parte de la Organización, de estar en disposición de ser reevaluada. Si dicha comunicación no llega a **EDUQATIA** antes de 6 meses desde la toma de decisión, será necesario comenzar de nuevo el proceso de certificación con una nueva solicitud y el abono de las tarifas correspondientes si el cliente quiere ser evaluado.

#### *5.11.3. Suspensión definitiva de la certificación*

Implica la prohibición inmediata de utilizar por parte de la Organización la Marca **EDUQATIA** y la devolución del correspondiente certificado a **EDUQATIA**, así como la retirada de la Organización del listado de Organizaciones certificadas.

Aquellas Organizaciones a las que se les haya sancionado con una suspensión definitiva deberán reiniciar todo el proceso de certificación, incluyendo una nueva solicitud, no antes de seis meses de adoptada la sanción.

#### *5.11.4. Comunicación de la resolución*

La decisión sancionadora adoptada por el Director o el Comité de Seguimiento de la Certificación será comunicada por escrito a la Organización implicada con carácter inmediato (máximo 5 días hábiles desde la decisión o ratificación en su caso).

### **5.12. RECLAMACIONES Y APELACIONES**

Toda reclamación o, recurso o apelación presentada será recepcionada por el Departamento de Administración quien dará entrada en el registro de documentación al escrito recibido, tras lo cual el Director de Certificación, una vez comprobado que se trata de una reclamación, notificará a la Organización por escrito el acuse de recibo correspondiente.

Se consideran recursos o apelaciones aquellos escritos presentados por Organizaciones solicitantes de la certificación o por Organizaciones certificadas contra decisiones en materia de certificación, a saber:

- Decisiones denegatorias de la concesión de la certificación en procesos iniciales

- Decisiones sobre suspensión temporal o definitiva de la certificación tras las actividades de evaluación periódicas a Organizaciones certificadas
- Decisiones sancionadoras por incumplimiento por parte de las Organizaciones certificadas de las obligaciones derivadas de su condición de certificadas

En caso de tratarse de un recurso o apelación (en adelante “apelación”) se tratará según los subapartados siguientes.

En caso de tratarse de una reclamación, el Director de Certificación la estudiará, valorando si está justificada o no. En caso de decidir que no está justificada se comunicará al cliente por escrito la razón de tal decisión.

En caso de considerarse justificada, se registrará y se definirán las acciones a tomar, tanto inmediatas como correctivas (si fuese necesario), recabando el Director de Certificación, la colaboración de los implicados de **EDUQATIA**. *En caso de requerirse acciones correctivas, se definirán los responsables de su implantación y plazos correspondientes. Una vez vencido el plazo, el Director de Certificación se asegurará de la eficacia de las acciones tomadas, después de lo cual informará por escrito al cliente de que su reclamación ha sido solucionada.*

#### 5.12.1. Apelaciones

##### Recepción

Las apelaciones deberán ser presentadas por escrito dirigiéndolas al Director de Certificación.

El Departamento de Administración dará entrada en el registro de documentación al escrito recibido, tras lo cual el Director de Certificación, una vez comprobado que se trata de una apelación, notificará al apelante por escrito el acuse de recibo correspondiente.

##### Tramitación

El escrito de apelación será trasladado con la mayor brevedad posible al Comité de Seguimiento de la Certificación, junto a toda la documentación relacionada con la decisión contra la que se apela.

El Director de Certificación contactará con el apelante ofreciéndole la posibilidad de presentar cuanta documentación crea necesaria y si lo considera necesario le dará audiencia personal al interesado.

### Análisis y resolución

El Comité de Certificación dará explicación a todos sus miembros del proceso en cuestión y pondrá a su disposición la documentación que fuese necesaria para analizar la decisión adoptada en su momento. Así mismo podrán solicitarse cuantas aclaraciones sean requeridas al Director de Certificación.

Tras el análisis descrito anteriormente se adoptará una resolución que será comunicada por escrito al apelante por parte del Director de Certificación y que tendrá carácter definitivo.

### **5.13. CONFIDENCIALIDAD**

La información recibida por el **EDUQATIA** o por las personas involucradas en el proceso de certificación, será tratada a todos los efectos como confidencial, habiendo formalizado toda persona con acceso a información de las Organizaciones Clientes o compromiso formal relativo a dichos aspectos.

## **6. FORMATOS APLICABLES**

**FPC-02.1** "Solicitud Oficial de Certificación"

## 7. HOJA DE CONTROL DE MODIFICACIONES

Revisión	Modificación	Fecha
1	Edición inicial del documento. Sin modificaciones	Noviembre 03
2	Correcciones formales y ampliación del plazo de presentación del Plan de acciones correctivas	Mayo de 2004
3	Apartado 5.3	10 junio 2004