

PC-02

PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN

ÍNDICE

1	OBJETO	
2	ALCANCE	
3	DEFINICIONES	
4	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
5	DESARROLLO	
	5.1. Envío Inicial de información	4
	5.2. Solicitud formal de Certificación	4
	5.3. Gestión y análisis de solicitudes	5
	5.4. Proceso de Evaluación y Auditoría	5
	5.5. Toma de Decisiones de Certificación	9
	5.6. Mantenimiento de la Certificación	10
	5.7. Modificación del Alcance	12
	5.8. Modificación de los Requisitos de Certificación	12
	5.9. Registro de Organizaciones certificadas	12
	5.10. Derechos y Obligaciones	13
	5.11. Sanciones y retirada del derecho al uso de la Marca EDUQATIA	14
	5.12. Reclamaciones y Apelaciones	15
	5.13. Confidencialidad	17
	5.14. Certificación de Organizaciones con Múltiples Emplazamientos	18
6	FORMATOS APLICABLES	
7	HOJA DE CONTROL DE MODIFICACIONES	

<u>Elaborado por:</u> RC	<u>Revisado por:</u> DC	<u>Aprobado por:</u> D
Fecha: 22/05/2018	Fecha: 12/2/2019	Fecha: 12/02/2019
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 Organizaciones o particulares sin la expresa autorización por escrito de EDUQATIA.		

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir el Sistema utilizado por **EDUQATIA** para la Certificación de Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) y Sistemas de Gestión Ambiental (SGA), de Organizaciones del ámbito de la Educación y la Formación.

2. ALCANCE

Este procedimiento incluye todo el proceso de certificación, desde la información al solicitante, y revisión de la solicitud hasta la evaluación y toma de decisión. Asimismo, se describen en este procedimiento los derechos y obligaciones de las Organizaciones o Centros de Educación y de Formación certificados.

Mediante el presente procedimiento se pretende que cualquier Organización interesada 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 de su Sistema de Gestión, tanto de Calidad como Ambiental.

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

3. DEFINICIONES

Guía de la Auditoría: persona del Centro que acompañará al auditor durante la ejecución de la auditoría. Se tomará por defecto como guía a la persona de contacto indicada en la Solicitud de Certificación. En la reunión inicial de auditoría se confirmará el guía, y en caso de que el Centro solicite que el guía sea otra persona diferente a la persona de contacto, o en caso de requerirse más de 1 guía (por haber más de un auditor), se identificarán dichos cambios en el cuestionario y en el apartado de observaciones de la Ficha de Auditoría.

No Conformidad:

Incumplimiento de un requisito.

No Conformidad mayor: No Conformidad que afecta a la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos.

Nota 1 a la entrada: Las no conformidades pueden ser clasificadas como mayores en las siguientes circunstancias:

- si existe una duda significativa de que se haya implementado un control eficaz de proceso, o de que los productos o servicios cumplan los requisitos especificados;
- una cantidad de no conformidades menores asociadas al mismo requisito o cuestión podría demostrar una desviación sistemática y por tanto, constituye una no conformidad mayor.

No Conformidad menor: No Conformidad que no afecta la capacidad del sistema de gestión para lograr los resultados previstos.

Auditoría Inicial: Auditoría realizada en 2 fases o 2 visitas de auditoría, que tienen como finalidad evaluar el cumplimiento de requisitos de certificación por parte del peticionario, para la toma de decisión sobre 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.

Auditoría de Calidad: Evaluación realizada aplicando los requisitos de la Norma ISO 9001.

Auditoría Ambiental: Evaluación realizada aplicando los requisitos de la Norma ISO 14001.

Auditoría Integrada de Calidad y Ambiental: Evaluación combinada de los requisitos de las Normas ISO 9001 y ISO 14001, de un Sistema de Gestión integrado, que como mínimo debe cumplir:

- a) La documentación es común a ambos sistemas, y el sistema de gestión es único. Se considera que como mínimo, la Organización debería justificar la gestión integrada de los siguientes aspectos:
 - Política, organización,
 - revisión del sistema por la dirección,
 - control de la documentación y los registros,
 - control de productos no conformes, acciones correctoras y preventivas,
 - auditorías internas,
 - y formación.
- b) La organización dispone de un representante o guía competente para tratar los aspectos relativos a ambos sistemas por miembro del equipo auditor.

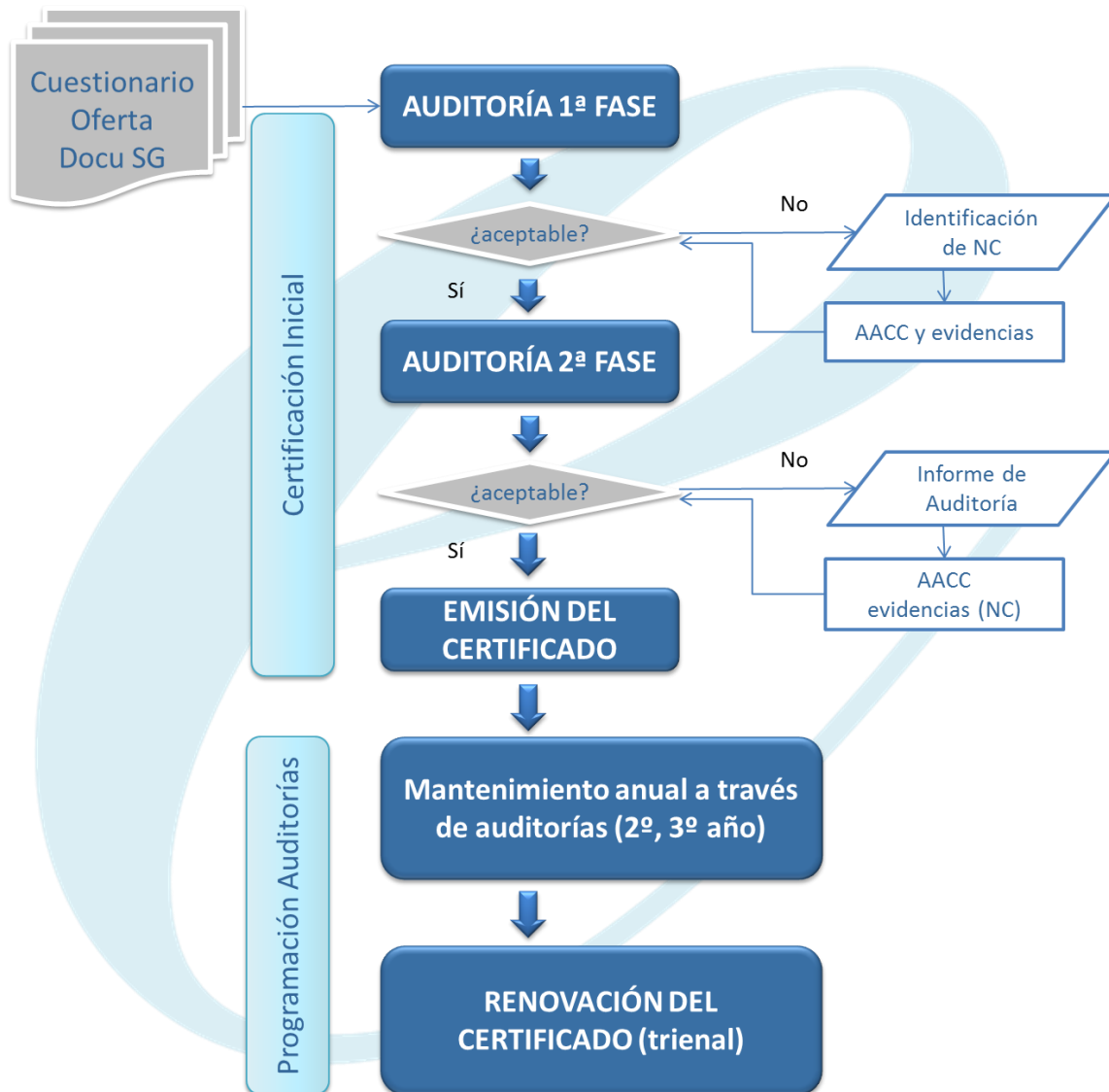
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015
- Norma ISO 14001:2004 e ISO 14001:2015
- Norma ISO 17021-1-1:2015
- Documento de ENAC: CGA-ENAC- CSG. Rev. en vigor. Y Documentos de la EMA en vigor.

5. DESCRIPCIÓN

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

PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE EDUQATIA



Para el mantenimiento de la certificación inicial serán necesarias auditorías de seguimiento anuales. Las auditorías de seguimiento se realizan en una sola fase de auditoría, y el 1º seguimiento se realizará antes de cumplir 1 año desde la fecha de la Auditoría inicial de Fase 2.

El certificado emitido tiene un periodo de vigencia de 3 años desde la fecha de certificación. Con al menos 3 meses de antelación a la caducidad del Certificado, se planifica la Auditoría de Renovación con objeto de renovar la certificación por otro periodo nuevo de 3 años.

5.1. Envío inicial de información

EDUQATIA facilitará información detallada sobre el proceso de Certificación a toda aquella Organización (en adelante Centro) interesado en la certificación de su Sistema de Gestión, por ejemplo:

- Presupuesto del proceso de certificación (previa solicitud mediante el Cuestionario de Solicitud de Presupuesto disponible en la web).
- Procedimiento de Certificación.
- Cualquier otra información que resulte de interés.

5.2. Solicitud formal de certificación

Cualquier Centro podrá solicitar la certificación siempre y cuando su campo de actuación principal sea la educación o formación, y desee certificar los Procesos educativos o de Formación, así como otros servicios complementarios como Extraescolares, Servicio de Comedor Escolar, servicio de Transporte Escolar, etc..

El Centro interesado solicitará presupuesto de certificación, cumplimentando para ello el formato de solicitud de presupuesto (Formato FPC-02.2. Una vez analizados los datos facilitados y enviada la Oferta al Centro solicitante, éste remite la aceptación de la Oferta, que deberá ir firmada por el representante autorizado del Centro. A través de la aceptación de la Oferta el solicitante declara conocer el proceso de certificación, acepta someterse a las actividades de evaluación descritas en el presente procedimiento y a facilitar la información y documentación necesaria y, detalla el alcance de la certificación que solicita.

En caso de no ser adecuada la solicitud, se informará por escrito al solicitante.

El Centro enviará a EDUQATIA la documentación requerida. *DADA LA IMPORTANCIA DE LA PREPARACIÓN DE LA AUDITORÍA, EL CENTRO DEBERÁ ENVIAR LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA CON AL MENOS 5 DÍAS DE ANTELACIÓN A LA FECHA DE LA AUDITORÍA. EN CASO CONTRARIO, EL DPTO. DE ADMINISTRACIÓN PODRÁ COMUNICAR AL CENTRO IMPLICADO EL APLAZAMIENTO DE LA VISITA DE AUDITORÍA HASTA QUE NO ENVÍEN DICHA DOCUMENTACIÓN, INFORMANDO AL EQUIPO AUDITOR.*

5.3. Gestión y análisis de solicitudes

Una vez recibida la aceptación de la Oferta por parte del Representante autorizado del Centro, el Director de Certificación de SGC o Directora de Certificación de SGA (según corresponda), o función en quien delegue, procederá a la revisión del contrato con el objeto de comprobar que toda la información es completa y correcta, indicando las áreas técnicas correspondientes.

El Director de Certificación de SGC, o de SGA (en su caso), 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 jornadas necesarias para la realización de las auditorías, según el **Procedimiento PC-01 de “Auditoría de Certificación de Calidad”, o el Procedimiento PC-06 de “Auditoría de Certificación de Medio Ambiente”,** según corresponda.

EDUQATIA consultará con el Centro solicitante las dudas no resueltas con anterioridad, e informará al solicitante por escrito sobre cualquier información que falte. Si fuera necesario modificar algún dato de la Oferta, por ejemplo, las jornadas de auditoría calculadas, se emitirá una nueva Oferta.

En caso de Organizaciones de especial complejidad, el Director de Certificación de SGC, o de SGA (en su caso), decidirá la necesidad de realizar una visita preliminar, con la finalidad de recabar la información necesaria para planificar la auditoría de certificación de la manera más adecuada.

5.4. Proceso de Evaluación y Auditoría

Se planificará la Auditoría Inicial de certificación, la cual se realizará en 2 Fases o visitas:

Fase 1) Primera visita de auditoría, en la que el auditor evaluará, al menos, los siguientes aspectos:

- ✓ Confirmación de los datos de la solicitud. Emplazamientos e instalaciones. Grado de conocimiento del SG. Requisitos legales.
- ✓ Documentación y definición del Sistema de Gestión (SG).
- ✓ Organización del Centro (organigrama y responsabilidades).
- ✓ Política y planificación de Objetivos.
- ✓ Planificación de la Revisión por la Dirección y planificación de la Auditoría interna.
- ✓ Para Sistemas de Gestión Ambiental: Aspectos ambientales, Requisitos legales y evaluación del cumplimiento legal.

El auditor ratificará los datos aportados en la Solicitud de Presupuesto y valorará la preparación del Centro para planificar la siguiente fase de Auditoría. Así mismo se realizará la visita a las instalaciones.

Fase 2) Una segunda visita de auditoría, que se realizará una vez resueltas las posibles No Conformidades detectadas, y durante la cual se evaluarán los requisitos de certificación, incluyendo los Procesos del Centro para las actividades dentro del alcance (Clave, de Mejora/Estratégicos y Soporte).

5.4.1. Designación del Equipo Auditor y Comunicación al Centro

El Director de Certificación¹ designará al equipo auditor² para la realización de la auditoría, en función de la geografía y la disponibilidad. De forma general, no se aceptarán peticiones de auditor de diferente zona geográfica.

La composición de dicho equipo será comunicado formalmente al Centro solicitante, el cual 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 (según el **Procedimiento para la Designación del Grupo Auditor PS-01**). En caso de asistir Supervisor o Auditor en Formación, como parte del proceso de cualificación de Auditores de EDUQATIA³, en dicha comunicación se informaría al Centro del mismo, pudiendo ser recusado.

NOTAS:

(1) Para auditorías de SGC ISO 9001, el Director de Certificación de SGC designará al equipo auditor cualificado para dichas áreas técnicas.

Para auditorías de SGA ISO 14001, la Directora de Certificación de SGA designará al equipo auditor cualificado para dichas áreas técnicas.

Para auditorías combinadas de 9001+14001, será la Directora de Certificación de SGA quien designe al equipo auditor bicualificado para dichas áreas técnicas.

(2) Los auditores cualificados podrán ser tanto del personal de la plantilla de EDUQATIA como contratados externamente.

(3) 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

Para planificar la auditoría, bien EDUQATIA o bien el Auditor Jefe designado, se pondrá en contacto con el Centro para comunicar la fecha asignada. Las fechas se confirmarán de mutuo acuerdo con el Centro teniendo en cuenta: los plazos previstos, las fechas preferentes solicitadas por el Centro (en su caso), la disponibilidad del auditor (que puede tener ya confirmadas en su agenda otras auditorías para esos días), y también la optimización de los desplazamientos del auditor.

EDUQATIA no se compromete a confirmar la fecha de la auditoría de 2ª Fase, hasta que no se haya realizado la 1ª Fase de la Auditoría y el Centro haya subsanado las No Conformidades detectadas (en su caso).

Para cada una de las 2 fases de auditoría, una vez designado y comunicado el Equipo Auditor al Centro y sin recibir recusación por parte del auditado, el Auditor Jefe elaborará el Plan de auditoría y lo hará llegar al responsable del Centro con al menos una semana (7 días naturales) de antelación 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. Durante la auditoría se mantendrá una primera reunión inicial con los representantes del Centro auditado y otra al final de la misma:

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

- a) Presentación del Equipo Auditor y de los auditados.
- b) Revisión del objeto, y el tipo y alcance de la auditoría.
- c) Norma de evaluación y requisitos de evaluación (exclusiones justificadas).
- d) Explicación de la metodología a seguir y clasificación de posibles desviaciones.
- e) Presentación y exposición del Plan de Auditoría (interlocutores, horarios).
- f) Definición de la logística necesaria (lugar de reunión de los auditores, fotocopiadora, otros.)
- g) Indicación del carácter muestral de la investigación.
- h) Indicación sobre compromisos de Confidencialidad.

- i) Confirmación de la disponibilidad de los interlocutores necesarios y confirmación del guía de la auditoría (guía o guías que acompaña a cada auditor durante la auditoría) y posibles observadores.
- j) Confirmación de que el auditor jefe y los miembros del equipo auditor, que representan a EDUQATIA, son responsables de la auditoría y que deben controlar la ejecución del plan de la auditoría, incluyendo las actividades y las líneas de investigación de la auditoría.
- k) Si hubiera por algún motivo algún procedimiento de protección, emergencia y seguridad en el trabajo pertinente para el equipo auditor (si aplicase, ya que en los Centros Educativos no suelen existir condiciones de riesgo).
- l) Resolución de dudas acerca de la Auditoría.

Auditoría: Las actividades a realizar durante la auditoría incluirán la evaluación de documentos y registros junto con 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 la Dirección del Centro auditado durante la cual se agradecerá la colaboración prestada, se informará sobre el aspecto muestral de las auditorías, se revisará el cumplimiento del Plan de Auditoría, se expondrán los hallazgos detectados (NC, Puntos fuertes, débiles y Oportunidades de Mejora), 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.

Siempre que sea posible, el Auditor Jefe entregará el Informe de auditoría durante la reunión final, llevándose copia del mismo con la firma de enterado del Representante del Centro auditado. Si no fuera posible dejar el Informe “in situ” al final de la auditoría, el Auditor Jefe enviará el mismo, en un plazo máximo de 5 días naturales, al Representante del Centro auditado para que lo firme y devuelva una copia a EDUQATIA.

5.4.4. Informe de Auditoría

5.4.4.1. Auditoría de Fase 1

Al finalizar la Auditoría de Fase 1, el Auditor Jefe elaborará un Informe de Auditoría con los datos obtenidos en la misma, en el que se incluirá la descripción las no conformidades que se hubieran detectado.

Una vez firmado el Informe por el Auditor Jefe y por el Representante del Centro, se dejará el original al Representante Auditado y una copia para el archivo del expediente de EDUQATIA.

El informe incluirá información relativa a lo siguiente:

- Datos de la auditoría, y Fecha del Informe.
- Desviaciones detectadas (No Conformidades mayores y menores).
- Firma del Auditor Jefe y del Representante del Centro auditado.
- Descripción de la continuación del proceso.

En el caso de detectarse No Conformidades durante la Auditoría de Fase 1, el Centro deberá enviar, en un plazo máximo de **30 días naturales** desde la fecha del Informe de Auditoría, las correcciones y/o acciones correctivas y las evidencias necesarias para que el Auditor Jefe cierre dichas No Conformidades antes de la auditoría de fase 2. No obstante, si el Centro necesitara un plazo mayor para el envío de las evidencias, justificando la necesidad de ampliar el plazo para la implantación de las acciones correctivas correspondientes, el proceso quedará detenido hasta el envío y cierre de las mismas por parte del Auditor Jefe, lo cual permitiría planificar la siguiente fase de auditoría.

En caso de no detectarse No Conformidades durante la Auditoría de Fase 1, el Auditor jefe podrá acordar con el auditado la continuación del proceso, planificando o confirmando las fechas más convenientes para realizar la segunda fase de Auditoría.

En el Informe de Auditoría de fase 1 también se describirán las NC detectadas, o desviaciones puntuales, para que el centro pueda subsanarlas a tiempo, y no vuelvan a repetirse en la segunda fase de Auditoría.

5.4.4.2. Auditoría de Fase 2

Al finalizar la Auditoría de Fase 2, el Auditor Jefe elaborará un Informe de Auditoría con los datos obtenidos en la misma, en el que se incluirá la descripción de la No conformidades que se hubieran detectado.

Una vez firmado el informe por el Auditor Jefe y por el Representante del Centro Auditado, se dejará el original al Representante Auditado y una copia para el archivo del expediente de EDUQATIA.

El Informe de Auditoría de fase 2 será firmado por el Auditor Jefe e incluirá información relativa a:

- Datos de la auditoría: Fecha, lugar, Alcance de la auditoría.
- Desviaciones.
- Puntos Fuertes, Puntos Débiles y Oportunidades de Mejora.
- Fecha del Informe.
- Descripción de la continuación del proceso.

La organización auditada dispone de un plazo de **45 días naturales** desde la recepción del informe para alegar o en su defecto enviar las correcciones y las acciones correctivas adecuadas para subsanar las No Conformidades que se hubieran detectado, con la finalidad de subsanarlas.

Para cada No Conformidad que se hubiera detectado, el Centro deberá adjuntar, el registro de acción correctiva correspondiente (en un plazo máximo de 45 días naturales), y además copia de los documentos y/o registros que demuestren la implantación de todas las acciones correctivas definidas (en un plazo máximo de 90 días naturales), con la finalidad de tener evidencia de su cierre en un plazo máximo de 3 meses desde la fecha del Informe de Auditoría.

5.4.5. Evaluación de Acciones Correctivas.

El Auditor Jefe comprobará las Acciones Correctivas propuestas por el auditado y solicitará las ampliaciones necesarias (en caso de no resultar completas y adecuadas), así como aquellas evidencias que considere necesarias para demostrar la implantación de las mismas respecto a las No Conformidades Mayores que se hubieran detectado. El plazo máximo para presentar las ampliaciones y evidencias requeridas es de 3 meses (90 días naturales) desde la fecha del Informe de Auditoría.

El Auditor Jefe procederá al cierre de las No Conformidades sólo cuando obtenga evidencias objetivas de que todas las Acciones Correctivas (todos los apartados de la acción correctiva definida), han sido implantadas y son adecuadas.

En casos de especial relevancia, el Director de Certificación de SGC, o la Directora de Certificación de SGA (en su caso), podrá solicitar la realización de una nueva auditoría para evidenciar la eficacia o la correcta implantación de las Acciones Correctivas propuestas.

El Director de Certificación de SGC, o la Directora de Certificación de SGA (en su caso), podrá reconsiderar rebajar una No Conformidad Mayor a menor, cuando el Auditor Jefe tenga evidencias objetivas de la implantación de la mayor parte o la parte sustancial de las acciones definidas. En este caso, quedaría constancia de ello en la decisión final de la certificación de la Ficha de Auditoría.

5.5. Toma de Decisiones de Certificación

La toma de decisiones sobre la certificación de SGC (ISO 9001) en sector educación/formación, incluyendo los comedores escolares y el transporte escolar, es responsabilidad del Director de Certificación de SGC, quien podrá delegar en la Responsable de Calidad de EDUQATIA, o el Comité de Seguimiento de la Certificación si ambos han participado en el proceso de evaluación.

La toma de decisiones sobre la certificación de SGC (ISO 9001) en sector servicios sociales (centros residenciales de menores, centros de día, programas de mejora social), es responsabilidad del Director de Certificación de SGC, quien en el caso de haber participado en la auditoría delegará en la Responsable de Calidad de EDUQATIA que será asesorada por la figura de apoyo técnico para la toma de decisiones en este sector, o el Comité de Seguimiento de la Certificación, asesorado igualmente por el apoyo técnico) si ambos han participado en el proceso de evaluación.

La toma de decisiones sobre la certificación de SGA (ISO 14001), es responsabilidad de la Directora de Certificación de SGA, y en el caso de que esta hubiera participado en el proceso de evaluación, la toma de decisiones será a cargo del Director de Certificación de SGC (asesorado por Experto en Materia Ambiental).

En base a los registros de la auditoría y la valoración del Auditor Jefe, se tomará la decisión sobre la Certificación: Ampliación de acciones correctivas, Certificar, Denegar la Certificación. En auditorías de Seguimiento y de Renovación las decisiones podrán ser también respecto al mantenimiento/renovación de la Certificación, suspender la certificación o restaurarla, así como la ampliación/reducción del Alcance, en su caso.

En caso de existir cualquier duda sobre el cumplimiento de los requisitos establecidos para la realización de la auditoría, el Director de certificación correspondiente podrá aplazar la

decisión sobre la certificación hasta haber recibido toda la documentación necesaria por parte del equipo auditor.

En todo caso, la decisión no será definitiva hasta la ratificación por parte del Comité de Seguimiento de la Certificación (en el cual se encuentran representantes de los diferentes intereses en materia de la certificación y del ámbito de la educación, así como expertos en materia medioambiental).

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

Para la concesión de la Certificación es necesario que, además de haber abonado las facturas correspondientes al proceso de certificación, el Centro envíe en plazo las acciones correctivas adecuadas para todas las No Conformidades detectadas, y que para las No Conformidades Mayores, además, envíe las evidencias necesarias que demuestren la implantación de las acciones propuestas.

En caso de concesión/renovación de la Certificación, EDUQATIA emitirá el correspondiente Certificado que incluya, al menos:

- Norma de referencia, así como cualquier otra información requerida por la Norma.
- Nombre de la personalidad jurídica de la Organización y centro/s cubierto/s por el alcance de la certificación. Lugar o lugares amparados por la certificación (en caso más de una ubicación serán detallados).
- Número de expediente.
- Actividades auditadas de la organización.
- Fecha de entrada en vigor de certificación, fecha de caducidad, fecha de emisión del certificado y fecha de certificación inicial.
- Referencia a la entidad de acreditación, siempre que se disponga oficialmente de dicha acreditación en el sector de actividad correspondiente.

La toma de decisión sobre la certificación y la correspondiente emisión del certificado incluye los derechos y obligaciones que se recogen en este procedimiento **(PC-02)** y en el de **“Uso de la Marca EDUQATIA” (PC-03)**.

5.6. Mantenimiento de la Certificación

5.6.1. Auditorías de 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.

Con el fin de comprobar que se sigue manteniendo el cumplimiento de los requisitos de la norma de referencia y el sistema de gestión sigue siendo eficaz, EDUQATIA realizará Auditorías de Seguimiento anualmente. En dichas auditorías se evaluará principalmente una muestra de los procesos del Centro, teniendo en cuenta los resultados de auditorías anteriores, para evaluar el mantenimiento de los requisitos del Sistema de gestión del

Centro y los requisitos de certificación, así como verificar el cierre de las acciones correctivas de la auditoría anterior. Además se evaluará el uso de la Marca EDUQATIA por parte del Centro.

Las auditorías de Seguimiento se realizarán con una periodicidad anual, debiendo realizarse la primera auditoría de seguimiento antes de cumplir 1 año (12 meses) desde la fecha de la Auditoría Inicial (Fase2). EDUQATIA comunicará al Centro la fecha prevista para la auditoría de seguimiento con suficiente antelación, teniendo en cuenta las fechas preferentes que el Centro hubiera comunicado y la disponibilidad de los auditores de la zona geográfica.

Se podrán realizar 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 de SGC o de SGA (según corresponda), salvo que éste haya participado en el proceso de evaluación, en cuyo caso la tomará el Comité de Seguimiento de la 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: preparación de la auditoría, reunión inicial, auditoría y reunión final, y elaboración del Informe.

Cuando se detecten No Conformidades en las auditorías de seguimiento o extraordinarias el Director de Certificación de SGC, o la Directora de Certificación de SGA (según corresponda), establecerá un plazo para que las No Conformidades sean corregidas. En ningún caso el tiempo establecido será superior a 90 días naturales (3 meses) y dependerá de la gravedad de la No Conformidad así como del riesgo para asegurar que el sistema de gestión cumple con los requisitos establecidos.

En todo caso el Dpto. de Administración comunicará al Representante del Centro auditado la decisión tomada, y el Director de Certificación informa al Comité de Seguimiento de la Certificación.

5.6.2. Auditorías de 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, la Organización enviará a **EDUQATIA** la solicitud de renovación de la certificación (formato FPC-02.1), para poder realizar la Auditoría de Renovación con suficiente antelación a la fecha de caducidad del certificado, es decir, preferentemente antes de cumplir 3 años desde la fecha de la Auditoría Inicial de 2ª etapa y, siempre que sea posible y salvo fuerza mayor, como muy tarde 45 días naturales antes de la fecha de caducidad del certificado.

En el caso en que durante la auditoría de renovación se detectaran No conformidades, la Organización auditada deberá enviar a EDUQATIA un Plan de acciones correctivas, con las evidencias correspondientes (en caso de NC).

Para la toma de decisión sobre la renovación de la certificación de una Organización, el Director de Certificación de SGC, o la Directora de Certificación de SGA (según corresponda), deberá contar con evidencias del Plan de acción adecuado que detalle las acciones para subsanar las No Conformidades detectadas, incluyendo evidencias de cierre de las NC Mayores.

Para ello deberá tenerse en cuenta que se habrán de anticipar suficientemente las fechas para que el Plan presentado pueda ser evaluado por el Auditor Jefe y enviadas sus conclusiones al Director de Certificación de SGC, o la Directora de Certificación de SGA (según corresponda), para su toma de decisión sobre la renovación, todo ello antes de la fecha de caducidad del certificado vigente.

Se considera que un plazo máximo de 10 días hábiles antes de la caducidad del certificado podría ser la fecha límite para la recepción por parte de EDUQATIA del Plan de acciones correctivas descrito, salvo que en condiciones extraordinarias se puedan justificar plazos menores.

El Auditor Jefe correspondiente y el Departamento de Administración de EDUQATIA serán los responsables de que se cumplan los plazos descritos en los párrafos anteriores.

En cualquier caso, la caducidad del certificado (o la no renovación formal del mismo antes de su fecha de caducidad), implica la pérdida de la certificación. Si la causa fuera imputable a EDUQATIA (por no haber podido cumplir los plazos establecidos), se posibilitará la emisión de un certificado de prórroga, una vez tomada la decisión, con la fecha de vencimiento que le correspondía antes de prorrogar la validez. En ningún caso la prórroga será tenida en cuenta en el establecimiento de las subsiguientes auditorías.

En el caso de haberse producido cambios sustanciales de ubicación, instalaciones del Centro o alcance, EDUQATIA podrá planificar una auditoría de fase 1 previa a la auditoría de Renovación.

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 Centro sobre la proximidad del fin de dicho plazo de renovación, con el fin de confirmar la decisión a tomar por el Centro respecto del mantenimiento de su certificación. En caso de no solicitar la renovación a tiempo y caducar el certificado, el Centro deberá retirar el mismo, así como la Marca EDUQATIA y toda mención a la certificación de la documentación y del material donde la estuviera utilizando. Podrá volver a solicitar la certificación inicial a EDUQATIA, cumpliendo el proceso definido para la certificación inicial.

5.6.1. Restauración de la certificación

Si por algún motivo justificado no fuera posible realizar la auditoría de renovación antes de la caducidad de un certificado emitido por EDUQATIA, o si durante la evaluación de acciones correctivas se produce la caducidad del certificado, sin haber llegado a realizar la toma de decisiones, se podrá restaurar dicho certificado una vez se haya concluido el proceso de evaluación y toma de decisiones con resultado favorable. De forma que se emitirá un certificado restaurado que indique la fecha de caducidad y la fecha de restauración, sin que se vea alterado el ciclo de certificación.

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, a través de la "Solicitud de Renovación-Ampliación" (Formato FPC-02.1), indicando, al menos, el nuevo alcance solicitado y las razones por las que lo solicita.

El Director de Certificación de SGC, o la Directora de Certificación de SGA (según corresponda), solicitará la documentación que crea necesaria, y designará al equipo auditor para llevar a cabo la auditoría correspondiente.

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

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 procedimiento u otro documento del Sistema de Calidad de EDUQATIA. 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 Seguimiento de la Certificación, requiriéndose la aprobación de éste para considerarlos adecuados y aplicables.

5.9. Registro de Organizaciones certificadas

EDUQATIA mantiene un listado público de Centros, cuya finalidad es evidenciar la concesión y alcance de los certificados emitidos, incluyendo, al menos el Nombre del Centro, ubicación, referencia al alcance concreto de las actividades certificadas, y estado de la certificación.

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" (**PC-03**).
2. Hacer constar su certificación en los actos de su vida social, profesional y mercantil.
3. La información que entregue a EDUQATIA será tratada como confidencial, salvo declaración expresa en sentido contrario.
4. Participar en el Comité de Seguimiento de la 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 baja voluntaria de la certificación que implica la suspensión indefinida de la misma. Para ello, el representante autorizado deberá solicitar por escrito la suspensión temporal voluntaria, justificando las causas. Para reanudar la certificación, será necesario realizar la auditoría correspondiente, en un plazo máximo de 6 meses desde la solicitud de la suspensión voluntaria.
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.
8. Solicitar información sobre los antecedentes del equipo auditor designado por EDUQATIA para su auditoría.

5.10.2. Obligaciones

1. Cumplir con los requisitos de certificación aplicables a las actividades amparadas por el alcance de la certificación, manteniendo 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 (alumnos, familias, etc.), referentes a actividades cubiertas por la certificación. Para las Organizaciones con un SGA certificado bajo ISO 14001, requiere mantener como un registro de Quejas, denuncias y comunicaciones externas en Materia Ambiental.
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 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 Seguimiento de la 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 procedimiento y en particular se hubiera puesto de manifiesto alguno de los hechos descritos a continuación:

No mantener adecuadamente implantado el Sistema de Gestión certificado.	
Hacer un uso inadecuado de la marca de certificación.	
Hacer una inadecuada publicidad de su condición de Organización certificada.	
No prestar la adecuada colaboración a los equipos auditores de EDUQATIA en el desempeño de sus labores de evaluación.	
No cumplir con las obligaciones económicas derivadas de la condición de Organización certificada.	

El Director de Certificación de SGC, o la Directora de Certificación de SGA (según corresponda), iniciará un expediente informativo, solicitando a la Organización afectada 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 entendiéndose oportunas.

Una vez recopilada toda la información y tras analizar la misma, el Director de Certificación de SGC, o la Directora de Certificación de SGA (según corresponda), 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 Seguimiento de la 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 siguientes de sanción:

5.11.1. *Apercibimiento*

Comunicación por escrito por parte del Director de Certificación de SGC, o la Directora de Certificación de SGA (según corresponda), 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 la Organización quiere ser evaluada.

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, recurso o apelación presentada será recepcionada por la Responsable de Calidad, quién la registrará en el fichero de Reclamaciones, tras lo cual el Director de Certificación de SGC, o la Directora de Certificación de SGA (según corresponda), una vez comprobado que se trata de una reclamación, notificará a la Organización por escrito el acuse de recibo correspondiente.

En caso de tratarse de una reclamación, el Director de Certificación de SGC, o la Directora de Certificación de SGA (según corresponda), valorará si está justificada o no. En caso de decidir que no está justificada se comunicará a la Organización 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) en el formato FPG-03.1, 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 de SGC, o la Directora de Certificación de SGA (según corresponda), se asegurará de la eficacia de las acciones tomadas, después de lo cual informará por escrito a la Organización de que su reclamación ha sido solucionada.

En los casos particulares en que EDUQATIA recibiera reclamación presentada por los interesados relativa a cualquiera de los Centros certificados en México, y atendiendo al artículo 122 de la Ley Federal de Metrología y Normalización de México, EDUQATIA tratará dicha reclamación según los párrafos anteriores, en un plazo no mayor a 10 días hábiles y notificará su respuesta al afectado. Dicha información, junto con la documentación relativa al expediente, quedará a disposición de EMA para que pueda verificarla a través de sus actividades de supervisión periódica.

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 los casos especiales en los que en las reclamaciones o en las apelaciones recibidas, haya estado involucrado el Director de Certificación de SGC, o cuya responsabilidad recaiga en éste, será la Responsable de Calidad responsable de realizar, revisar y aprobar la decisión al respecto. Si las reclamaciones o apelaciones afectasen a la Directora de Certificación de SGA, será el Director de EDUQATIA responsable de realizar, revisar y aprobar la decisión al respecto.

5.12.1. Apelaciones

Recepción:

Las apelaciones deberán ser presentadas por escrito dirigiéndolas al Director de Certificación de SGC, o la Directora de Certificación de SGA (según corresponda),.

El Departamento de Administración registrará en el fichero de Apelaciones el escrito recibido, tras lo cual el Director de Certificación de SGC, o la Directora de Certificación de SGA (según corresponda),, 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 de SGC, o la Directora de Certificación de SGA (según corresponda), 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 Seguimiento de la 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 de SGC, o la Directora de Certificación de SGA (según corresponda),.

Tras el análisis descrito anteriormente el Comité de Seguimiento de la Certificación adoptará una resolución, en la que no haya votado Secretario (DC), que será comunicada por escrito al apelante por parte del Director de Certificación de SGC, o la Directora de Certificación de SGA (según corresponda), y que tendrá carácter definitivo.

5.13. CONFIDENCIALIDAD

La información recibida por el personal auditor de 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 un compromiso formal por escrito de confidencialidad.

Sólo se mostrarán datos sobre el proceso de auditoría y de certificación de los Centros durante las auditorías de la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) y la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA). Dichos organismos suscriben a su vez compromisos de confidencialidad.

No obstante, si algún Centro requiriese un contrato particular de Protección de Datos según su Manual establecido y los modelos correspondientes, EDUQATIA aceptará la firma de dicho contrato ratificando los documentos que el Centro le presente en cumplimiento de la LOPD.

5.14. CERTIFICACIÓN DE ORGANIZACIONES CON MÚLTIPLES EMPLAZAMIENTOS (BASADA EN MUESTREO)

Como regla general, la evaluación inicial del sistema y posteriores seguimientos y renovaciones debe realizarse en todos los emplazamientos cubiertos por el certificado. Sin embargo, cuando las actividades de la organización se realizan en diferentes emplazamientos de manera similar, estando todos ellos bajo el control de dicha organización central, el Director de Certificación de SGC, o la Directora de Certificación de SGA (según corresponda), podrá establecer documentos de muestreo tanto para la evaluación inicial como en los seguimientos y renovaciones posteriores.

La opción de muestreo que se define en este documento es aplicable para Sistemas de Gestión, tanto de Calidad ISO 9001 como de Medio Ambiente ISO 14001, y no es aplicable a la evaluación de los emplazamientos donde tienen lugar actividades esencialmente diferentes.

Una organización con múltiples emplazamientos se define como aquella que consta de una función central (normalmente, y de aquí en adelante denominada "sede central") que realiza o gestiona una serie de actividades que son ejecutadas en su totalidad o en parte por una red de emplazamientos o Centros. Se acepta que dicha organización no sea una entidad legal única, siempre y cuando todos los emplazamientos tengan una relación contractual con la sede central y estén sujetos al mismo sistema de gestión de calidad, establecido y supervisado por la sede central.

Esto implica que dicha sede central debe tener el derecho y la autoridad suficiente como para implantar las acciones correctoras que sean necesarias en cualquier emplazamiento. Cuando sea aplicable, este derecho debe estar establecido en el contrato entre la sede central y los emplazamientos. (Un ejemplo de organización con múltiples emplazamientos son las franquicias).

5.14.1. Criterios que ha de cumplir la organización evaluada

Los servicios suministrados por todos los emplazamientos deben ser sustancialmente del mismo tipo (ej: Procesos educativos de enseñanza reglada), y deberán producirse esencialmente de acuerdo con los mismos métodos y documentos.

El sistema de la calidad de la organización deberá estar administrado por la sede central y debe estar sujeto a revisiones por la dirección central. Todos los emplazamientos pertinentes (incluidas las funciones de la administración central) estarán sujetas al programa de auditorías internas y habrán sido auditadas antes de que la entidad de certificación empiece la evaluación.

Deberá demostrarse que la sede central ha establecido un sistema de gestión de la calidad conforme con la norma y que toda la organización lo cumple. Esto incluirá, cuando sea pertinente, consideraciones relativas a la legislación aplicable en cada caso.

La organización debería demostrar su capacidad para recopilar y analizar datos (incluyendo, pero no limitándose, a los puntos enunciados a continuación) de todos los emplazamientos incluyendo la sede central y su autoridad y capacidad para iniciar, si así se requiere, cambios en la organización:

- Documentación del sistema y cambios del sistema,
- Revisiones de la dirección,
- Reclamaciones,
- Establecimiento y Evaluación de las acciones correctoras,
- Planificación de auditorías internas y evaluación de resultados,
- Distintos requisitos legales,
- Seguimiento de indicadores de procesos.

En el caso de Organizaciones con emplazamientos muy grandes (ej: con más de 250 empleados), no se contemplará la posibilidad de realizar muestreo.

La organización deberá informar con antelación a EDUQATIA sobre los emplazamientos o Centros que quiere incluir en la Certificación, enviando la Solicitud de Certificación para cada uno de ellos.

5.14.2. Proceso de evaluación y certificación de Organizaciones con múltiples emplazamientos (basado en muestreo)

La organización deberá enviar previamente a EDUQATIA la información necesaria sobre la sede central, así como los emplazamientos a incluir en el proceso (pudiendo utilizar el Formato Solicitud de Presupuesto FPC-02.2). EDUQATIA elaborará la Oferta una vez revisados los datos, que deberá ser aceptada por la Organización antes de iniciar el Proceso de Certificación.

La Organización enviará la Solicitud de Certificación (ver Formato FPC.02.1), una para la “Sede Central” desde la que se administra el Sistema más una para cada uno de los emplazamientos a incluir, debidamente cumplimentada y firmada.

EDUQATIA realizará el muestreo de los emplazamientos a visitar para la evaluación, tanto inicial como de seguimiento o renovación, teniendo en cuenta que al final de un ciclo de certificación de 3 años no debería quedar ningún emplazamiento por visitar. Además, se considerará:

- ❖ La madurez del sistema y conocimiento de la Organización
- ❖ Evaluaciones previas, reclamaciones, acciones correctivas, etc.
- ❖ Modificaciones desde la última auditoría de certificación. Emplazamientos nuevos en caso de ampliación (en este caso se considerará como una muestra independiente para calcular el tamaño).
- ❖ Complejidad del Sistema y procesos llevados a cabo en los emplazamientos.
- ❖ Dispersión geográfica de los emplazamientos.

Para la evaluación de una organización con n emplazamientos o centros, se visitará para la evaluación:

- ❖ la sede central (Sistema de Calidad: procesos soporte y de mejora), que puede estar ubicada en uno de los Centros, y
- ❖ un nº de centros seleccionados aleatoriamente, teniendo en cuenta el párrafo anterior, por el Director de Certificación igual a \sqrt{n} .

El tiempo empleado para cada emplazamiento estará determinado en función de su número de empleados equivalente a jornada completa (para centros educativos se podrá calcular como el nº de Unidades + personal no docente de Administración y Servicios implicados en las actividades del alcance), como si fuera un Centro independiente. La duración total no debería ser inferior a la calculada sumando el total de nº de empleados efectivos de todos los centros del multisite.

EDUQATIA designará el Equipo Auditor, que será comunicado a la Organización y a cada Centro seleccionado, habiendo un único Auditor Jefe responsable de la elaboración del Informe final de Auditoría, así como de la evaluación de Acciones Correctivas. En caso de haber diferentes auditores, el Auditor Jefe previamente se coordinará con el resto del Equipo auditor y planificará el muestreo a realizar en cada Centro y deberá tener a su disposición la información relativa a la evaluación de los Centros que hayan sido evaluados por otro auditor.

El Informe de Auditoría será presentado a la Organización, a partir de lo cual deberá responder en un plazo máximo de 45 días naturales con el plan de acciones correctivas completas y adecuadas para subsanar las desviaciones (ver apdo. 5.4.5). Todas las desviaciones detectadas en el Informe afectan a todos los centros incluidos en el alcance, por lo que las acciones correctivas correspondientes tendrán carácter global, independientemente que en cada Centro se analice si estas desviaciones les afectan o no. A no ser que la Organización justifique adecuadamente que sólo afectan a una parte.

Además, en caso de detectar desviación clasificada como No Conformidad, la Organización deberá enviar antes de 3 meses las evidencias necesarias de la completa implantación de las acciones correctivas correspondientes de la misma forma que si fuera una certificación individual. En caso de no poder evidenciar la subsanación de la No Conformidad en alguno de los Centros o emplazamientos, no se podría conceder o mantener la certificación.

La toma de decisión sobre la certificación inicial, mantenimiento o renovación seguirá el mismo proceso ordinario (ver apdo. 5.5). Y en caso favorable se emitirá un Certificado con los datos de la Organización y un anexo con el detalle de todos los emplazamientos cubiertos y su alcance, pudiendo ser emitido sub-certificado para cada uno de los emplazamientos, relacionado con el de la Organización.

6. FORMATOS APLICABLES

FPC-02.1 “Solicitud de Renovación-Ampliación de la Certificación”

FPC-02.2 “Solicitud de Presupuesto”

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
4	Inclusión diagrama de flujo del proceso, Apartado 5.4. (eliminación registros de No Conformidades) y erratas.	28-02-05
5	Apdos. 5.4. y 5.5.: aclaración sobre requisitos para la certificación (evidencias del cierre total de las NC).	4/11/2005
6	Apdo. 5.2.: retraso de la auditoría en caso de no recibir a tiempo la documentación requerida para su preparación.	17/10/2006
7	Nuevos requisitos de la Norma ISO 17021-1:2006.	28/1/2008
8	Apdo. 5.10: derechos de los centros.	9/5/2008
9	Apdo. 4. Actualización versión ISO 9001:2008	30/11/2008
10	Apdo. 5.5. Toma de decisiones.	23/07/2009
11	Diagrama de flujo, apdos.5.4.1, 5.5, 5.12. Se añade el apdo. 5.14.	31/08/2009
12	Apdo. 5.6.2. Auditorías de renovación de la Certificación.	03/09/2010
13	Revisión general y Actualización a la Norma ISO 17021-1:2011.	21/5/2012
14	Se incluye la Certificación de Sistemas de Gestión Medioambiental.	12/04/2013
15	Se aclaran las responsabilidades de los Directores de Certificación (SGC y SGMA)	30/04/2013
16	Revisión general y Actualización a la Norma ISO 17021-1:2015	30/09/2016
17	Apdo. 5.5: se incluye la figura de apoyo técnico para toma de decisiones de la certificación en el sector servicios sociales.	22/05/2018
18	Modificado apdo. 5.6.1. Proceso de restauración	12/02/2019