

Documento General de Servicios de

Certificación

de Páginas Web Sanitarias



Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía
CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES

Índice

I. Objeto y campo de aplicación	3
II. Documentación de referencia	4
III. Definiciones	5
IV. Sistemática general de certificación de servicios	5
V. Proceso general de certificación	6
VI. Control de modificaciones	12
VII. Mantenimiento de la certificación	14
VIII. Renovación del certificación	18
IX. Apercibimiento, suspensión y retirada de la certificación	19
X. Registros	22
XI. Compromisos	22
XII. Renuncia	26
XIII. Revisión de la decisión	26
XIV. Confidencialidad	27
XV. Condiciones económicas	28
XVI. Modificaciones	28

I. Objeto y campo de aplicación

El presente documento establece las reglas para la concesión, mantenimiento y renovación de la certificación de páginas web conforme al Manual de estándares de páginas web sanitarias (ME 8 1_03), definido por la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (en adelante la Agencia), de acuerdo con el modelo de calidad del sistema sanitario de Andalucía.

Los servicios de la Agencia, centro gestionado por la Fundación Pública Andaluza Progreso y Salud, contemplados en este documento comprenden y se limitan a la ejecución operativa del Proceso de certificación descrito en el Anexo 1. El sello de certificación para páginas web sanitarias otorgado por la Agencia es un sello de conformidad con las especificaciones y los criterios establecidos en el Manual de estándares ME 8 1_03. Se entiende con ello que las páginas web a las que les ha sido concedido dicho sello de certificación son objeto de las evaluaciones y controles descritos en el presente documento y en la documentación de referencia que conforman el sistema general de certificación de servicios de la Agencia.

La certificación se circunscribe a un alcance en el que se describe de forma clara, precisa y sin ambigüedades las actividades certificadas, de forma que se proporcione tanto al cliente de la entidad como a otras partes interesadas una información concreta sobre dicho alcance.

Durante el proceso de certificación corresponde a los clientes emprender las acciones encaminadas a adecuar su página web al cumplimiento de los estándares y a la Agencia prestar el soporte adecuado de acuerdo al Proceso de Certificación.

El ámbito sobre el que se desarrollarán los servicios de certificación comprende exclusivamente el nivel de calidad en la presentación de contenidos y de la prestación de servicios electrónicos interactivos ofrecido por el portal web, las medidas emprendidas para la protección de los derechos de los usuarios y el compromiso por favorecer la accesibilidad, usabilidad y transparencia de la información.

La certificación de páginas web sanitarias podrá ser solicitada por los siguientes tipos de páginas web, ya sean públicas o privadas:

- Instituciones suministradoras de atención sanitaria: hospitales, centros de asistencia primaria, sistemas de emergencias sanitarias, servicios de cuidados para personas mayores, etc.
- Organismos del sector salud: intergubernamentales, gubernamentales, no gubernamentales, nacionales, autonómicos, regionales o locales.
- Asociaciones de pacientes o grupos de apoyo.
- Asociaciones, Sociedades Científicas o Colegios Profesionales.
- Equipos o centros de investigación en temas sanitarios.
- Instituciones educativas sobre salud.
- Compañías farmacéuticas y Oficinas de farmacia.
- Etc.

II. Documentación de referencia

- Documento general de servicios de certificación de páginas web sanitarias.
- Manual de estándares de páginas web sanitarias [ME 8 1_03].
- Código Ético para páginas web sanitarias.
- Tarifas de certificación de la Agencia de Calidad Sanitaria para páginas web.
- Blog: www.calidadwebsalud.com

III. Definiciones

El presente documento aplica las siguientes definiciones:

- a) **Solicitante:** Responsable de página web que ha solicitado la certificación de su página web dentro del alcance del Manual de estándares de páginas web sanitarias, referenciado en el punto 2 del presente documento.
- b) **Cronograma:** documento donde se marcan los plazos para llevar a cabo las distintas fases del proceso de certificación de páginas web sanitarias.
- c) **Autoevaluación:** reflexión interna por parte del responsable del proceso de certificación de la página web sanitaria sobre los estándares y elementos evaluables recogidos en el Manual de estándares de páginas web sanitarias, con el propósito de verificar la existencia y la consiguiente implantación en su página web de estos criterios.
- d) **Evaluador:** profesional cualificado para realizar evaluaciones de páginas web y para informar de los resultados.
- e) **Informe de resultados:** documento donde se especifican los resultados del proceso de certificación de páginas web sanitarias y el grado de cumplimiento de estándares en la página web sanitaria.

IV. Sistemática general de certificación de servicios

La Agencia establece un sistema de certificación de páginas web sanitarias basado en el presente documento y en la documentación de referencia establecida en el punto 2 del mismo.

Dicho sistema tiene como objetivo fundamental la certificación de páginas web que cumplen los criterios establecidos en los diferentes documentos relacionados en el punto 2 de este documento.

La Agencia posee la infraestructura suficiente para asegurar todos los procesos necesarios para llevar a cabo la certificación de tales páginas web, incluyendo medios materiales y equipos humanos (evaluadores y resto de técnicos) correctamente cualificados para poder tomar decisiones técnicas sobre dichos procesos, cuyo resultado final es el de otorgar o denegar, a una página web determinada, un sello de cumplimiento con los requisitos establecidos en el MANUAL DE ESTÁNDARES que le es de aplicación.

V. Proceso general de certificación

5.1. SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE UNA PÁGINA WEB

Cualquier página web puede solicitar la certificación de uno o varios de sus servicios. Para ello, deberá conocer los siguientes documentos:

- Manual de estándares de páginas web sanitarias.
- Documento general de certificación de servicios.
- Tarifas de certificación y comunicar a la Agencia de Calidad Sanitaria su deseo de iniciar los trámites de certificación, mediante la solicitud disponible en su página web, en el que un representante autorizado de la página web:
 - a) Define el alcance para el que solicita la certificación de acuerdo con lo establecido en el cuarto párrafo del primer punto de este documento.
 - b) Declara tener conocimiento del sistema de certificación de la Agencia, de los derechos y obligaciones de las páginas web certificadas definidos en el presente documento.

- c) Declara conocer y cumplir los criterios de certificación que le son aplicables.
- d) Efectúa la solicitud oficial de certificación adjuntando toda la documentación solicitada en ella. Una solicitud solo será considerada como oficialmente presentada si incluye toda la documentación requerida.
- e) Se compromete a cumplir en todo momento los requisitos de certificación y las otras obligaciones de las páginas web certificadas, a respetar el procedimiento de certificación, y en particular, a recibir y prestar colaboración al equipo evaluador, permitiendo cualquier comprobación necesaria para verificar el cumplimiento de los requisitos de certificación así como hacerse cargo de los gastos que ocasione la evaluación y los que le correspondan como consecuencia de controles posteriores.
- f) Declara conocer y aceptar las tarifas vigentes y las condiciones de pago.
- g) La Agencia entiende que las páginas web que solicitan la certificación cumplen con todos los requisitos legalmente establecidos para desarrollar la actividad para la que se solicita la certificación. En el caso de que, en cualquier momento del proceso de certificación, se pudiese de manifiesto que esto no es así, la Agencia procederá a la paralización del proceso hasta que la entidad aporte evidencias de que el problema detectado ha sido adecuadamente resuelto.

No obstante lo anterior, la Agencia podrá, en casos particulares, solicitar evidencia del cumplimiento de dichos requisitos legales antes de iniciar el proceso de certificación.

La Agencia asegura la completa confidencialidad de todas las personas que la forman y de todos sus procesos, así como el cumplimiento de la Ley 15/1999 sobre protección de datos de carácter personal y el reglamento que la desarrolla.

5.2. TRAMITACIÓN DE LA SOLICITUD

Recibida en la Agencia la solicitud firmada por el representante legal de la página web solicitante, se procederá a realizar la valoración de la misma, comprobando que la página web solicitante cumple con los requisitos establecidos en el punto 1 de este documento. A este respecto, la Agencia podrá solicitar cualquier aclaración o información complementaria que considere necesaria.

En caso de cumplir con estos requisitos, la Agencia le remitirá una Propuesta de Servicios de Certificación, donde se refleja la propuesta económica correspondiente según las tarifas aplicables, que deberá ser firmada por los representantes legales de la página web que solicita la certificación.

5.3. AUTOEVALUACIÓN

Se concibe como la reflexión interna por parte de los responsables del proceso de certificación del sitio web sanitario sobre los estándares del Manual de estándares de páginas web sanitarias, con el propósito de verificar la existencia y la consiguiente implantación en su página web de los estándares recogidos en este programa.

Como soporte al Proceso de certificación de páginas web sanitarias se facilita la aplicación informática en entorno web ME_jora W de forma permanente y dinámica durante todo el proceso.

El módulo de informes y listados facilita resultados y apoya la planificación, seguimiento y consecución de las acciones derivadas de la gestión de la mejora que se realiza en la fase de Autoevaluación.

En un plazo máximo de 12 meses desde la apertura del expediente en la aplicación ME_jora W, el solicitante deberá haber procedido al cierre de su autoevaluación alcanzando un grado de cumplimiento de estándares suficiente para optar a un determinado nivel de certificación. Transcurrido este plazo máximo de 12 meses, la Agencia podrá dar por cerrado el expediente, sin perjuicio de la posibilidad de tramitación de nuevas solicitudes de certificación.

Dentro de los 30 días naturales siguientes al inicio de esta fase de Autoevaluación, el solicitante deberá comunicar a la Agencia la fecha prevista para finalizar la Autoevaluación. De no producirse esta comunicación, será la Agencia la que establezca dicha fecha en un plazo de 15 días.

Posteriormente, el solicitante deberá confirmar la fecha anteriormente fijada con una antelación mínima de 60 días naturales. La ausencia de esta confirmación implica la anulación por parte del solicitante y dará lugar al establecimiento de una nueva fecha por parte de la Agencia, de forma unilateral y según disponibilidad, una vez que la página web haya cerrado su autoevaluación.

5.4. EVALUACIÓN

Ejecutada la fase anterior, la Agencia realizará una evaluación de la página web para la que se solicita el sello de certificación, que conlleva un estudio de las evidencias aportadas durante la fase de autoevaluación, una revisión de la página web y la elaboración de un informe de evaluación, asignando para ello un equipo evaluador que estará formado por evaluadores cualificados de la Agencia.

Esta evaluación tendrá como fin la comprobación de la conformidad de la página web en su totalidad con respecto al Manual de Estándares correspondiente.

El equipo evaluador, en un plazo no superior a 45 días hábiles desde la fecha de realización de la revisión de la página web durante la evaluación, elaborará un informe con los resultados e información recopilada durante la misma que le será enviado a los responsables de la página web para su conocimiento.

El informe del equipo evaluador no prejuzgará la decisión del Comité de Certificación.

El informe de esta revisión de la página web durante la evaluación tendrá un periodo de validez de 12 meses a partir de su fecha de emisión. Transcurrido este periodo podrá ser necesaria la realización de una nueva evaluación para decidir sobre la certificación de la entidad.

5.5. RESPUESTA SOLICITANTE

En caso de existir estándares obligatorios que no se han cumplido, y por tanto, comprometen la obtención de la certificación, o no se alcance el porcentaje mínimo de cumplimiento de estándares exigido para obtener la certificación, los responsables de la página web deberán analizar estos estándares una vez recibido el informe de evaluación, para:

- Determinar las causas que las han motivado.
- Establecer las acciones correctoras destinadas al cumplimiento de estos estándares.
- Alegar aquellos extremos del informe con los que se encuentre disconforme, que serán valorados por el Comité de Certificación al tomar su decisión según lo reflejado en el siguiente apartado 5.6.

Los responsables de la página web deberán dejar constancia en la aplicación ME_jora W del resultado del análisis anterior, aportando las evidencias que demuestren que los problemas detectados han recibido el tratamiento adecuado para su resolución.

Esta información será estudiada por el equipo evaluador, que podrá solicitar al Comité de Certificación la realización de una revisión de control de la página web, para determinar si las evidencias presentadas dan cumplimiento a los estándares afectados, elevando sus conclusiones al Comité de Certificación.

5.6. RESOLUCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

El Comité de Certificación es el órgano encargado del estudio, tramitación y concesión de la certificación, tanto su composición como sus responsabilidades están establecidas en el PG-11 Estructura, funciones y reglas de funcionamiento del Comité de Certificación.

Para conceder la certificación, el Comité de Certificación analizará la información generada durante el proceso de evaluación (informe de evaluación, aportación de pruebas, acciones correctoras y otra información relevante) y, basándose en ello, adoptará una de estas decisiones:

a) Conceder la certificación, emitiendo el sello de certificación y certificado correspondiente.

b) Posponer la decisión:

- Determinando las revisiones de la página web de control que sean necesarias para asegurarse de la subsanación de las deficiencias detectadas.

- Dejando el proyecto en situación de estabilización de estándares, si las deficiencias detectadas no han sido subsanadas, siempre que se encuentre dentro del periodo de validez del informe de evaluación. Esta situación requerirá de una nueva respuesta del solicitante.

c) Denegar la certificación, una vez expirado el periodo de validez establecido para el informe de evaluación, sin que se hayan solventado las deficiencias detectadas.

Será necesaria una solicitud de evaluación extraordinaria para continuar con el proceso de certificación, que dará lugar a un nuevo expediente de certificación en la aplicación ME_jora W y a la emisión de una nueva Propuesta de Servicios de Certificación.

En caso de disconformidad con la decisión, los responsables de la página web podrán dirigirse al Comité de Apelación en el plazo de un mes desde la recepción de la notificación, mediante escrito a su Presidente, en el que formulará cuantas argumentaciones considere oportunas. Este Comité resolverá en última instancia, adoptando la decisión que estime pertinente, a partir de las aportaciones realizadas.

5.7. LICENCIA PARA EL USO CORRECTO DE LOS CERTIFICADOS Y SU PERIODO DE VALIDEZ

El certificado de servicios que emite la Agencia y el sello de certificación detallarán, entre otros, el nombre de la página web certificada, el MANUAL DE ESTÁNDARES que le sea de aplicación y fecha.

En el certificado y sello figuran el logotipo de la Agencia, así como el grado de cumplimiento que se ha conseguido (Avanzado, Óptimo, Excelente). La página web cuyos servicios han sido certificados tiene derecho a utilizar el certificado de acuerdo con las Normas de uso del sello de certificación de calidad para página web sanitarias, que se le facilitará al finalizar el proceso de certificación.

El certificado y el sello de certificación tendrán un período de validez de 5 años contados a partir de la fecha de su concesión por el Comité de Certificación.

VI. Control de modificaciones

Durante el período de validez del sello de certificación de la página web, es obligación de los responsables de la página web certificada informar por escrito a la Agencia de modificaciones estructurales o funcionales de la página web, en un plazo máximo de tres meses desde la introducción de estos cambios.

Si la Agencia estima que la modificación puede afectar a la conformidad de la página web ya certificada, puede realizar una evaluación extraordinaria para verificar la validez del sello de certificación en las nuevas condiciones.

En todo caso, cuando se produzcan cambios que afecten al alcance de una página web certificada, se actuará según los siguientes casos:

- **Página web certificada de un centro sanitario de tipo asistencial que se une a uno o más centros con página web certificada:** en este caso, la página web resultante obtendrá la certificación en el nivel de certificación más bajo de los obtenidos por las páginas web de las unidades precedentes,

manteniendo el cronograma de seguimientos de la página web cuyo periodo de validez del certificado sea menor.

Recibida la comunicación, la Agencia procederá a abrir un nuevo expediente de certificación en la aplicación ME_jora W y el Comité de Certificación emitirá una resolución tras estudiar ambos expedientes, que incluirá el porcentaje de cumplimiento de estándares de la página web resultante.

• **Página web de un centro sanitario de tipo asistencial certificada que pasa a formar parte de una unidad mayor o igual no certificada:** en este caso deberá acompañar la comunicación del cambio con una solicitud según el procedimiento descrito en el punto 5.1, haciendo constar expresamente la disposición a certificar la totalidad de la nueva unidad. En caso contrario, la Agencia procederá a la retirada de la certificación de la unidad certificada.

En caso de recibir la solicitud, el Comité de Certificación determinará la suspensión de la certificación inicial por modificaciones organizativas de la nueva página web y la Agencia procederá a abrir un nuevo expediente de certificación en la aplicación ME_jora W, emitiendo una Propuesta de Servicios de Certificación, donde se refleja la propuesta económica correspondiente según las tarifas aplicables, que deberá ser firmada por los representantes legales de ambas entidades en un plazo no superior a 30 días naturales.

Este nuevo expediente servirá para garantizar que los estándares que sirvieron para obtener la certificación inicial mantienen su cumplimiento en la totalidad de la nueva página web, para ello se habilitarán las fases de autoevaluación, evaluación y respuesta del solicitante según lo reflejado en los puntos 5.3 a 5.5 de este documento, con las siguientes salvedades:

- El plazo máximo para proceder al cierre de su autoevaluación en este nuevo expediente es de 6 meses.

- El informe de la revisión de la página web durante la evaluación tendrá un periodo de validez de 4 meses a partir de su fecha de emisión.
- El plazo máximo para el cierre de la respuesta del solicitante es de 30 días naturales desde la fecha de emisión del informe de evaluación.

VII. Mantenimiento de la certificación

7.1. SEGUIMIENTO

Una vez obtenida la certificación se inicia una nueva etapa llamada “Fase de seguimiento” que tiene una duración de cinco años, hasta el final de la vigencia de la certificación. En esta fase se establece un sistema encaminado a asegurar el cumplimiento de los estándares alcanzados en el Proceso de evaluación.

La fase de seguimiento tiene como objetivos:

- Consolidar los resultados obtenidos, manteniendo el cumplimiento de los estándares a lo largo de este periodo.
- Mantener y aumentar el impulso hacia la mejora, mediante la implantación de aquellas áreas de mejoras detectadas y pendientes, junto con la oportunidad de continuar identificando nuevas áreas de mejora.

Durante esta fase, la Agencia realizará una evaluación de seguimiento, a los dos años y medio desde el cierre de la autoevaluación.

Para preparar esta evaluación de seguimiento, en la aplicación ME_jora W se habilitará un módulo específico que permanecerá accesible durante los tres meses

previos a dicha evaluación, donde la página web certificada deberá aportar la información requerida.

Transcurridos los tres meses, el evaluador responsable del proyecto estudiará la información aportada y decidirá si la evaluación de seguimiento requiere una revisión de control, solicitándolo al Comité de Certificación.

En caso de incumplimiento de estándares que afecten al mantenimiento de la certificación, el equipo evaluador en un plazo no superior a 15 días hábiles elaborará un informe con los resultados de la evaluación, que será enviado a los responsables de la página web para su conocimiento, disponiendo esta de un nuevo plazo de 7 días hábiles para aportar las pruebas que estime conveniente. Toda esta información será elevada al Comité de Certificación, que decidirá sobre el mantenimiento según lo reflejado en el punto 7.2.

7.2. DECISIÓN SOBRE EL MANTENIMIENTO

El Comité de Certificación analizará la información generada durante el proceso de seguimiento (informe de evaluación, aportación de pruebas, acciones correctoras y otra información relevante) y, basándose en ello, adoptará una de estas decisiones:

- a) Mantener la certificación.
- b) Apercibir a la página web certificada del incumplimiento de estándares que comprometen el nivel de certificación inicial alcanzado.

En este último caso, la página web dispondrá de un periodo de 3 meses para implantar las acciones correctoras que permitan el cumplimiento de estos estándares y deberá dejar constancia de ello en la aplicación ME_jora W, aportando las evidencias que demuestren que los problemas detectados han recibido el tratamiento adecuado para su resolución.

Esta información será estudiada por el equipo evaluador, que podrá solicitar al Comité de Certificación la realización de una revisión extraordinaria de la página

web, para determinar si las evidencias presentadas dan cumplimiento a los estándares afectados, elevando sus conclusiones al Comité de Certificación que podrá decidir:

- a) Mantener la certificación.
- b) Resolver el descenso de nivel de certificación alcanzado.
- c) Suspender la vigencia de la certificación.

En caso de disconformidad con la decisión, los responsables de la página web podrán dirigirse al Comité de apelación en el plazo de un mes desde la recepción de la notificación, mediante escrito a su presidente, en el que formulará cuantas argumentaciones considere oportunas. Este comité resolverá en última instancia, adoptando la decisión que estime pertinente, a partir de las aportaciones realizadas.

7.3. MEJORA DEL NIVEL DE CERTIFICACIÓN

Transcurrido al menos un año desde la obtención de la certificación, el solicitante podrá optar de forma voluntaria a la certificación en los niveles superiores. Para ello, deberá realizar una solicitud según el procedimiento descrito en el punto 5.1, haciendo constar expresamente la disposición a subir de nivel de certificación.

Recibida la solicitud, la Agencia procederá a abrir un nuevo expediente de certificación en la aplicación ME_jora W y le remitirá una Propuesta de servicios de certificación, donde se refleja la propuesta económica correspondiente según las tarifas aplicables, que deberá ser firmada por los representantes legales de ambas entidades en un plazo no superior a 30 días naturales. En aquellos casos en que la solicitud se recibiera dentro de los seis meses anteriores a la fecha prevista para el seguimiento, la apertura del nuevo expediente se demorará hasta la realización del mismo.

Las fases de autoevaluación, evaluación y respuesta del solicitante se realizarán según lo reflejado en los puntos 5.3 a 5.5 de este documento, con las siguientes salvedades:

- El plazo máximo para proceder al cierre de su autoevaluación en este nuevo expediente es de 6 meses.
- El informe de evaluación de mejora de nivel tendrá un periodo de validez de 4 meses a partir de su fecha de emisión.
- El plazo máximo para el cierre de la respuesta del solicitante es de 30 días naturales desde la fecha de emisión del informe de evaluación.

7.4. DECISIÓN SOBRE LA MEJORA DEL NIVEL DE CERTIFICACIÓN

El Comité de Certificación analizará la información generada durante el proceso de mejora del nivel de certificación (informe de evaluación, alegaciones, acciones correctoras y otra información relevante) y, basándose en ello, adoptará una de estas decisiones:

- a) Conceder la certificación en un nivel superior, igual o inferior al previamente alcanzado. En este caso se emitirá un nuevo certificado y un nuevo sello de certificación, iniciándose de nuevo el cómputo del periodo de validez.
- b) Posponer la decisión, en caso de incumplimiento de estándares que impiden la certificación:
 - Determinando actividades de evaluación extraordinarias que sean necesarias para asegurarse de la subsanación de las deficiencias detectadas.
 - Dejando el proyecto en situación de estabilización de estándares, debiendo subsanar las deficiencias detectadas dentro del periodo de validez del informe de evaluación.

c) Suspender la certificación previamente alcanzada, una vez expirado el periodo de validez establecido para el informe de evaluación, sin que se hayan solventado las deficiencias que originaron posponer la decisión.

VIII. Renovación de la certificación

El solicitante podrá optar de forma voluntaria a la renovación de su sello de certificación. Para ello, un año antes de finalizar el periodo de validez del mismo, deberá realizar una solicitud según el procedimiento descrito en el punto 5.1, haciendo constar expresamente la disposición a renovar su sello de certificación.

Recibida la solicitud, la Agencia procederá a abrir un nuevo expediente de certificación en la aplicación ME_jora W y le remitirá una Propuesta de Servicios de Certificación, donde se refleja la propuesta económica correspondiente según las tarifas aplicables, que deberá ser firmada por los representantes legales de ambas entidades en un plazo no superior a 30 días naturales.

Las fases de autoevaluación, evaluación y respuesta del solicitante se realizarán según lo reflejado en los puntos 5.3 a 5.5 de este documento, con las siguientes salvedades:

- El plazo máximo para proceder al cierre de su autoevaluación en este nuevo expediente es de 6 meses.

- El informe de evaluación de renovación tendrá un periodo de validez de 6 meses a partir de su fecha de emisión.
- El plazo máximo para el cierre de la respuesta del solicitante es de 60 días naturales desde la fecha de emisión del informe de evaluación.

La decisión sobre la renovación del certificado la tomará el Comité de Certificación siguiendo lo establecido en el punto 7.4.

IX. Apercibimiento, suspensión y retirada de la certificación

El incumplimiento por una página web de las obligaciones derivadas de la certificación dará lugar a las siguientes medidas que se adoptarán en función de la gravedad de la infracción:

9.1. APERCIBIMIENTO

Los incumplimientos de los plazos establecidos en este documento, el incumplimiento de estándares en las evaluaciones de seguimiento, las actuaciones irregulares y las infracciones leves, entendiéndose por tales las que no afecten a la

validez final de la actividad de la entidad ni a la seguridad de terceros, serán objeto de apercibimiento, que se dictará por el Comité de Certificación con indicación, en su caso, de la obligación de la página web de resolver, en el plazo que se le señale, las causas que lo motivaron. Este comité podrá ampliar discrecionalmente el plazo concedido a solicitud razonada de la página web.

9.2. SUSPENSIÓN

La suspensión de la certificación supone la prohibición, mientras dure la suspensión, de hacer uso de la marca de la Agencia o referencia a la condición de certificado y la retirada del registro de páginas web. Así mismo, serán hechas públicas en la página web de la Agencia por el procedimiento que se establezca.

Se acordará la suspensión por alguna de las causas siguientes:

- 1) El incumplimiento grave o reiterado de las obligaciones como certificado.
- 2) La no resolución dentro de los plazos concedidos de las causas que motivaron un apercibimiento previo.
- 3) La reiteración de apercibimientos, aun cuando fueran motivados por causas distintas.
- 4) Haber expirado el periodo de validez establecido para el informe de evaluación de mejora de nivel, sin que se hayan solventado las deficiencias que originaron posponer la decisión.
- 5) El impago de los gastos de evaluación y administración del proceso de certificación en sus distintas fases.
- 6) Cuando se haya puesto en evidencia la manipulación o falseamiento de los registros que sirven como base para demostrar el cumplimiento de los requisitos de certificación.

7) Cuando se produzcan cambios organizativos que determinen que una página web certificada pase a formar parte de una unidad mayor no certificada y solicita su disposición a certificar la totalidad de la nueva página web.

Las suspensiones serán acordadas por el Comité de Certificación y notificadas de manera fehaciente al interesado. El interesado dispondrá de un plazo de 7 días naturales desde la recepción de la notificación de para interponer alegaciones, que en caso de ser estimadas por el Comité de Certificación, podrá dar lugar a la reconsideración de la suspensión.

La suspensión de la certificación no podrá prolongarse por más de 3 meses, salvo que para su levantamiento acuerde el Comité de Certificación la realización de una auditoría extraordinaria, en cuyo caso podrá extenderse hasta la finalización de ésta, o se amplíe el plazo por el Comité de Certificación a solicitud razonada de la entidad.

En el caso de suspensión por cambios organizativos descrita en el supuesto 7 anterior, no ha lugar a alegaciones y se mantendrá hasta la obtención de la certificación de la página web resultante. Si esta última no se produjera, se procederá a la retirada de la certificación inicial.

Si al final del plazo de suspensión establecido o, en su caso, de la prórroga, no se hubieran subsanado las causas que motivaron la suspensión, el Comité de Certificación decidirá la retirada de la certificación.

9.3. RETIRADA

La retirada de una certificación se impondrá como consecuencia del incumplimiento grave reiterado de las obligaciones del certificado o por la no subsanación de las causas que motivaron una suspensión. También podrá proponerse la retirada si la actuación de las páginas web pone en riesgo la credibilidad o prestigio de la Agencia o de la certificación.

Corresponde al Comité de Certificación decidir la retirada, dando cuenta fehacientemente de ello al interesado.

El interesado, dentro del mes siguiente a la fecha de notificación de la retirada, podrá remitir al Comité de Apelación escrito de apelación.

El Comité de Apelación resolverá aceptando la decisión del Comité de Certificación o revocando está, siendo su acuerdo inmediatamente ejecutivo.

La retirada de la certificación supondrá la obligación por la página web de devolver a la Agencia los certificados correspondientes así como su eliminación del sello de certificación en su página y del registro de páginas web certificadas. Así mismo, la Agencia comunicará por escrito las medidas adoptadas a la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía.

La retirada del certificado no da derecho al reembolso de los pagos efectuados hasta esta fecha por parte del servicio certificado.

X. Registros

La Agencia mantiene un registro de páginas web certificadas publicada en su página web, con sus correspondiente nivel de certificación.

Esta información también está puesta a disposición del público en general en las oficinas centrales de la Agencia y es convenientemente actualizada según lo documentado en los procedimientos correspondientes.

XI. Compromisos

11.1. RESPONSABILIDADES GENERALES

La Agencia se compromete a suministrar los servicios de certificación con el personal cualificado y los medios técnicos oportunos, de acuerdo con los procedimientos de gestión de esta Entidad de certificación y el resto de la documentación referenciada en el punto 2 del presente documento.

El solicitante se compromete a cumplir las disposiciones documentadas en el MANUAL DE ESTÁNDARES durante la vigencia de la certificación, e informar a la Agencia si detecta algún incumplimiento grave de las mismas. Así, si se descubre la existencia de procesos no conformes, la página web certificada deberá realizar un seguimiento explícito y adecuarla para cumplir los criterios de calidad que indican sus procedimientos y bajo los cuales ha obtenido la certificación, debiendo informar detalladamente tanto a la Agencia como a los posibles usuarios que se hayan visto afectados en los casos más graves.

El solicitante deberá tener a disposición de la Agencia un registro de las reclamaciones de sus clientes (usuarios) sobre los servicios prestados dentro del alcance de la certificación concedida por la Agencia, incluyendo la documentación y gestión documental apropiadas para las acciones correctoras a que tales reclamaciones pudieran dar lugar.

11.2. INDEPENDENCIA

Durante la ejecución del proceso de certificación, la Agencia desarrollará las acciones oportunas con el objetivo de garantizar la imparcialidad e independencia de sus actuaciones. Para ello evitará la intervención de evaluadores que hayan tenido o tengan algún tipo de vínculo personal o profesional con el solicitante, que pudiera afectar a la objetividad de sus decisiones.

11.3. VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN

El solicitante se compromete a aportar dentro de los plazos pactados, y con los límites establecidos por la legislación vigente, toda la documentación e información

que le sea requerida por la Agencia en el curso del proceso de certificación del mismo y con relación al ámbito de la certificación solicitada, así como a facilitar el acceso a todas aquellas secciones de la página web que le fueran requeridas por el equipo evaluador dentro de dicho proceso. Igualmente, el solicitante asume la responsabilidad de establecer los mecanismos tendentes a garantizar que la información aportada por los profesionales de la misma en el curso de dicho proceso es veraz y auténtica.

El solicitante establece el compromiso de comunicar a la Agencia, antes de su implementación, cualquier modificación sustancial que se proponga llevar a cabo, tanto durante el proceso de certificación como a lo largo de la vigencia del certificado. En todo caso, deberá comunicar por escrito las siguientes modificaciones:

- Los ceses temporales o definitivos en la prestación de los servicios de la página web que hayan sido certificados por ésta.
- Las modificaciones producidas en los servicios de la página web certificados.
- Las modificaciones de los procesos que pueden afectar a la conformidad de los servicios de la página web.
- Los cambios de figura jurídica o de razón social de la empresa, de la que depende la página web.

Cualquier incumplimiento por parte del solicitante de los compromisos establecidos en este apartado tendrá la consideración de grave a efectos del proceso de certificación y exonerará de responsabilidad a la Agencia respecto a los informes por ésta aportados, cuya validez está condicionada a la veracidad y autenticidad de la información proporcionada por el solicitante, entendiéndose como tal también a la proporcionada por los interlocutores fijados por el mismo.

11.4. PROPIEDAD DE LOS CONTENIDOS E INSTRUMENTOS DEL PROGRAMA

La utilización de la aplicación informática ME_jora W, así como los contenidos recogidos en ella (evidencias, funcionalidades, informes, etc.) son para su uso por el solicitante exclusivamente en el curso de los procesos de certificación, por lo que no podrán ser cedidos por el mismo para su uso por terceros, ni ser objeto de difusión pública sin la previa autorización de la Agencia, como propietaria de los derechos sobre dichos contenidos.

11.5. CUSTODIA DE DOCUMENTOS

La Agencia asume el compromiso de custodiar los documentos aportados por el solicitante en el curso del proceso de certificación salvaguardándolos del acceso por terceros no autorizados. Asimismo se compromete a devolverlos al solicitante en los plazos acordados o a su destrucción una vez considere que no son necesarios para documentar el proceso de certificación realizado.

11.6. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

Los informes emitidos por la Agencia respecto al cumplimiento de los estándares están referidos a la situación del solicitante en el momento de su emisión o evaluación, quedando por tanto eximida la Agencia de toda responsabilidad derivada de los efectos ante terceros que pudiera tener cualquier modificación respecto a la situación analizada.

XII. Renuncia

A través de una solicitud escrita dirigida a la Dirección de Certificación, el solicitante de la página web certificada podrá solicitar su renuncia al certificado otorgado a este servicio, dando por finalizado el contrato.

La Agencia actuará en consecuencia, procediendo a la cancelación definitiva de certificado y sello de certificación otorgado y dando de baja la (las) página(s) web(s) del registro de páginas web al que hace referencia el punto 10 del presente documento.

La renuncia al certificado y el sello de certificación no exime la página web certificada de las obligaciones económicas contraídas previamente con la Agencia.

XIII. Revisión de la decisión

El responsable de la página web certificada podrá solicitar ante el Comité de apelación, la revisión de las decisiones adoptadas por el Comité Certificación, que resolverá en última instancia.

En todos los casos, estas solicitudes deberán interponerse mediante escrito de apelación dirigido al órgano correspondiente en el plazo de un mes desde la recepción de la decisión del Comité Certificación, acompañándose de las pruebas que se crean oportunas.

El Comité de Apelación podrá solicitar del Comité de Certificación los informes complementarios que entiendan necesarios. La interposición de una apelación no tendrá en ningún momento efectos suspensivos respecto de la decisión apelada.

XIV. Confidencialidad

La Agencia utilizará toda la información, documentos y datos de la página web a los que tenga acceso durante los procesos de concesión, mantenimiento o renovación del certificado y sello de certificación para los fines exclusivos de la certificación contemplados en este documento, y tratará dicha información, documentos y datos de manera estrictamente confidencial.

Se exceptúa de esta obligación, la información que deba ser aportada por la Agencia a la Dirección General de Calidad, Investigación y Gestión del Conocimiento, de acuerdo con lo previsto en la Resolución de la Dirección General de Organización de Procesos y Formación de 25 de julio de 2003 (BOJA num. 153 de 11 de Agosto de 2003) por la que se designa la entidad certificadora, así como la requerida desde los órganos competentes del Servicio Andaluz de Salud y la Consejería de Salud.

Para asegurar esta confidencialidad, la Agencia cumple con lo dispuesto en la Ley 15/1999 de 13 de diciembre, para la Protección de Datos de Carácter Personal y el reglamento que la desarrolla, estando inscrita en el correspondiente registro dispuesto al efecto.

Así mismo, la Agencia garantiza que todos sus profesionales han adquirido un compromiso de confidencialidad mediante la adhesión a su Código Ético.

Siempre y cuando la Agencia y la página web certificada así lo acordaran por escrito, la Agencia podrá publicar documentos cuyo contenido no suponga alteración de lo estipulado en este punto.

XV. Condiciones económicas

La Agencia aplicará las tarifas relativas a la concesión, seguimiento y renovación del certificado y sello de certificación, aprobadas anualmente y las comunicará a los interesados antes de iniciar el proceso de certificación.

XVI. Modificaciones

Toda modificación del presente documento supondrá una nueva edición del mismo y será tratada según lo indicado en los procedimientos correspondientes para el control de la documentación, enviando las copias correspondientes a los afectados y retirando las copias antiguas y obsoletas.

Así mismo, se hará mención de las mismas en la página web de la Agencia con el fin de que lo sepan todas las partes interesadas, que tendrán a disposición la nueva revisión en el momento en que la soliciten formalmente.

Certificación
de Páginas Web Sanitarias

