






Organismo de Certificación

Protocolo

**para la Certificación de
Instaladores de Sistemas Solares térmicos
de baja temperatura**

Nivel II

**Rev N° 004
FUR: 27/09/2022**

	Realizó	Revisó	Aprobó
Firma			
Nombre y Apellido	Leracitano Yanina	Bioq. Carolina Alarcon	Ing. Rubén Cartamil
Fecha	27/09/2022	27/09/2022	27/09/2022



Organismo de Certificación

Protocolo para la Certificación de Instaladores de Sistemas Solares Térmicos de baja temperatura Nivel II

Emisión: 29/03/17 Rev. 004 F.U.R: 27/09/22

0.- Índice:

0.	Indice	2
1.	Objeto	2
2.	Alcance	2
3.	Objetivo del Proceso de Certificación	3
4.	Pasos del Proceso de Certificación	3
4.1.	Presentación de documentación y requisitos para comenzar el Proceso de certificación.....	4
4.2	Admisión de los postulantes	5
4.3	Toma de exámenes	5
4.3.1	Examen teórico	5
4.3.2	Examen práctico	6
	Parte 1	6
	Parte 2	7
	Parte 3	8
4.4	Emisión del Certificado INTI	10
4.5	Re Certificación	10
4.5.1	Presentación de documentación y requisitos para comenzar el Proceso de re-Certificación	10
4.5.2.1	Examen teórico	11
4.5.2.2	Examen práctico	11
5.	Apelaciones	11
6.	Quejas y reclamos	12

1. Objeto:

Establecer los pasos a seguir para realizar la Certificación de Personas, en particular la Certificación de “Instaladores de Sistemas Solares Térmicos de baja temperatura Nivel II” siguiendo los lineamientos de la norma internacional IRAM-ISO/IEC 17024: vigente. De esta manera se asegura que la persona certificada cumple con los requisitos del esquema de certificación y se garantiza su competencia técnica.

2. Alcance:

El Sistema de certificación de los Instaladores de Sistemas Solares Térmicos (SST) de baja temperatura, contempla dos niveles de especialización:

Nivel I:

- Dimensiona e instala Sistemas Solares Térmicos de agua caliente sanitaria por circulación natural y por circulación forzada.

Nivel II:

- Dimensiona e instala Sistemas Solares Térmicos de agua caliente sanitaria por circulación natural, hasta 500 litros o 6m², lo que acontezca antes.



Organismo de Certificación

Protocolo para la Certificación de Instaladores de Sistemas Solares Térmicos de baja temperatura Nivel II

Emisión: 29/03/17 Rev. 004 F.U.R: 27/09/22

El presente Protocolo es aplicable a la Certificación de Instaladores de SST de baja temperatura Nivel II, abarca todas las etapas desde la presentación de la Solicitud de certificación, la toma de exámenes, la emisión del Certificado y la re-certificación posterior.

No se incluye en este proceso de Certificación la verificación de la competencia del postulante en conocimientos de electricidad.

3. Objetivo del Proceso de Certificación:

El objetivo de la Certificación es proveer a los propietarios de casas particulares, empresas y organismos oficiales, Instaladores de SST de baja temperatura avalados por el INTI. Para ello se cumple con los requisitos de la norma IRAM-ISO/IEC 17024 vigente, uno de los cuales implica la creación de un Comité Técnico Asesor (CTA) constituido por organismos oficiales relacionados, fabricantes de equipos, empresas vendedoras, asociaciones de Instaladores, empresas prestadoras de servicios de instalación de equipos, instituciones educativas con competencia en el tema, instaladores certificados, y representantes del Organismo de Calificación Autorizado. Este Comité es responsable de establecer los requisitos de este esquema de certificación, entre otras funciones.

Así mismo se cuenta con un Organismo de Calificación Autorizado, (OCA), con profesionales competentes para llevar a cabo la evaluación teórica y práctica de los postulantes y su posterior calificación, conforme a los criterios fijados en este Protocolo, consensuados y aprobados por el Comité Técnico Asesor. El OCA de este proceso de certificación es el Departamento de Generación de la Energía de INTI. No obstante, no se descarta que en el futuro puedan incorporarse otros Organismos de Calificación.

El contenido técnico de este proceso de Certificación ha tomado como puntos de referencia algunos de los contenidos de las siguientes normas:

- Ley 19.587/72: Ley de Higiene y Seguridad en el Trabajo.
- ANEXO I del Decreto 351/79: Reglamentación de la Ley N° 19.587/72
- Decreto 911/1996: Reglamento de Higiene y Seguridad para la industria de la construcción
- IRAM 210002/16 Colectores solares. Métodos de ensayo para determinar el rendimiento térmico.
- IRAM 210004/16 Colectores solares. Métodos de ensayo del conjunto colector y termotanque
- ISO 9806/13: Energía solar - Colectores solares térmicos - Métodos de ensayo

Las Competencias (conocimientos teóricos y prácticos) esperables de los Instaladores de SST de baja temperatura Nivel II que se desean promover con esta Certificación, se encuentran en la página web del Organismo de Certificación:

<https://www.inti.gob.ar/assets/uploads/files/certificaciones/instaladores-de-sistemas-solares-termicos-nivel-II/CompetenciaSolares.pdf>

4. Pasos del Proceso de Certificación:

4.1. Presentación de documentación y requisitos para comenzar el Proceso de certificación:



Organismo de Certificación

Protocolo para la Certificación de Instaladores de Sistemas Solares Térmicos de baja temperatura Nivel II

Emisión: 29/03/17 Rev. 004 F.U.R: 27/09/22

Los postulantes luego de ser interiorizados de las características del proceso de Certificación de Instaladores de SST de baja temperatura Nivel II, personalmente en el Organismo de Certificación o a través del presente Protocolo, que se encuentra en la página web:

<https://www.inti.gob.ar/areas/servicios-regulados/certificaciones/organismo-de-certificacion/tramites/instaladores-de-sistemas-solares-termicos-nivel-ii>

deberán presentar al Organismo de Certificación o escaneada vía correo electrónico a yieracitano@inti.gob.ar, la siguiente documentación:

- Solicitud de Certificación, que se descarga de la página web completa y firmada
- Documentación que certifique que trabajó en la instalación de 3 (tres) sistemas solares térmicos. Esta documentación deberá contener:
 - Fecha de la instalación
 - Nombre y apellido de contacto
 - Teléfono de contacto
 - Tipo de establecimiento y dirección
 - Tamaño de la instalación: Volumen de tanque y m² de captador / Cantidad de tubos:
 - Tipo de instalación: ACS, Climatización, Piscina u otro
 - Material complementario (fotografías) no excluyente
 - Datos que considere oportuno agregar

Si está en relación de dependencia, la documentación deberá estar firmada por las autoridades de la empresa en que trabaja. Si es autónomo, la nota tendrá carácter de declaración jurada.

- En el caso de que no cuente con la experiencia de 3 instalaciones, debe presentar certificado de curso de capacitación con prácticas incluidas y será evaluado por el examinador

Al momento de presentarse a rendir los exámenes deberá presentar:

- Formulario Examen Psico-Físico del postulante, que se descarga de la página web completado y firmado por un médico laboral
- Seguro de accidentes personales si el postulante es monotributista, o comprobante de la ART si se encuentra en relación de dependencia. Cualquiera de los dos documentos deberá poseer una Clausula de no repetición a favor de INTI.

Los postulantes deben ser mayores de 18 años y concurrir al examen con ropa de trabajo y sus propios elementos de protección personal (arnés, casco, zapatos de seguridad, y guantes), además de brújula o elemento de orientación espacial.

En la Solicitud de Certificación, el postulante declara conocer y aceptar los términos del presente Protocolo, del Reglamento de Certificación de Personas del Organismo de Certificación de INTI y el Código de Ética correspondiente que se encuentra en la página web de este proceso de certificación. Así mismo declara haber visto los videos sobre seguridad e higiene y los documentos técnicos de consulta que se hallan en la misma página.



Organismo de Certificación

Protocolo para la Certificación de Instaladores de Sistemas Solares Térmicos de baja temperatura Nivel II

Emisión: 29/03/17 Rev. 004 F.U.R: 27/09/22

NOTA: Toda la información incluida en la documentación recibida es pasible de ser verificada por el Organismo de Certificación.

4.2. Admisión de los postulantes:

Una vez recepcionada toda la documentación del candidato, se armará un legajo que el Organismo de Certificación evaluará con el objeto de comprobar que toda la información esta completa y correcta. En el caso afirmativo, el Organismo de Certificación procede a la apertura de la Orden de Trabajo por los aranceles de la gestión de la Certificación y los exámenes de calificación.

Una vez realizado este trámite, se procederá a informar al postulante vía correo electrónico o telefónicamente la fecha, hora y lugar en que tendrá que presentarse para la toma de los exámenes teórico y práctico.

4.3. Toma de Exámenes:

El Organismo de Certificación subcontrata a un Organismo de Calificación Autorizado (OCA) para que éste lleve a cabo la evaluación de los candidatos.

El OCA es auditado una vez al año por el Organismo de Certificación acompañado por uno o más miembros del Comité Técnico Asesor donde se evalúa la competencia técnica de los examinadores en el ejercicio de sus funciones, el sistema de gestión de calidad del OCA, las condiciones que aseguren la confidencialidad del contenido del examen, la imparcialidad en los exámenes, y la actualización del banco de preguntas.

El examen constará de una parte teórica (escrita) y una parte práctica. Para poder rendir el examen práctico será necesario aprobar previamente el examen teórico. Para obtener el Certificado es condición aprobar ambos exámenes, con los puntajes mínimos que se explicitan a continuación.

El examen completo, (teórico y práctico), se toma a los postulantes en el Parque Tecnológico Miguelete, localidad de San Martín, prov. de Buenos Aires, o en otra locación donde se verifique previamente por parte de los examinadores del OCA, que las mismas cumplen con las condiciones de seguridad e higiene requeridas y adecuadas para realizar los exámenes, y que la infraestructura, equipamientos e insumos que la empresa/institución ponen a disposición de los exámenes, responden en un todo a las características exigidas por este Protocolo según lo estipulado en el punto 4.3.2. En todos los casos, la empresa/institución deberá garantizar que durante los exámenes no esté presente en dicho recinto ninguna persona que no sea postulante o examinador.

Si la empresa/institución desea utilizar en el examen práctico infraestructura, equipos o materiales diferentes a los pautados en el Protocolo, deberá comunicarse con el Organismo de Calificación autorizado para que el mismo evalúe la factibilidad de su uso y posterior evaluación de la locación previa a cada toma de examen. En caso de aprobarse la misma, se enviará una comunicación por escrito al postulante informándoles de las modificaciones aceptadas.

En este último caso, el costo de la Certificación incluirá los viáticos de los examinadores que asistirán a la locación aprobada y los gastos de traslado.

4.3.1. Examen teórico:



Organismo de Certificación

Protocolo para la Certificación de Instaladores de Sistemas Solares Térmicos de baja temperatura Nivel II

Emisión: 29/03/17 Rev. 004 F.U.R: 27/09/22

La evaluación de los conocimientos teóricos se realizará por escrito. El examen teórico estará conformado por 45 (cuarenta y cinco) preguntas correspondientes a los 15 (quince) Módulos que constituyen el Programa (3 preguntas por Módulo), con tres posibles opciones de respuestas cada una, siendo solamente 1 (una) la respuesta correcta. El examen completo tendrá una duración de 2 (dos) horas.

Criterios de aprobación del examen teórico: Dado que hay Módulos del Programa que son más críticos que otros en cuanto a la importancia de que los postulantes tengan una buena preparación en los mismos, los examinadores tienen dos criterios de calificación:

Mínimo 1 (una) pregunta correcta de las 3 (tres) correspondientes a cada uno de los siguientes Módulos:	Mínimo 2 (dos) preguntas correctas de las 3 (tres) correspondientes a cada uno de los siguientes Módulos:
2 (dos)	1 (uno)
3 (tres)	6 (seis)
4 (cuatro)	8 (ocho)
5 (cinco)	9 (nueve)
7 (siete)	10 (diez)
15 (quince)	11 (once)
	12 (doce)
	13 (trece)
	14 (catorce)

La condición para pasar al examen práctico es aprobar del examen teórico, la cantidad de preguntas requeridas, indicadas anteriormente.

El Programa de conocimientos necesarios para presentarse a la Certificación, se encuentra en la página web del Organismo de Certificación.

4.3.2. Examen práctico: El examen práctico constará de 3 (tres) partes, a saber:

Parte 1. Criterio de elección de equipos

Parte 2. Metodología de trabajo seguro

Parte 3. Emplazamiento e instalación de un equipo

Para rendir la Parte 2. del examen práctico, es necesario haber aprobado la Parte 1., y para rendir la Parte 3. del examen práctico, es necesario haber aprobado la Parte 2. Para aprobar el examen práctico y por lo tanto el examen de calificación completo, es necesario aprobar la Parte 3. del mismo.

Parte 1. Criterio de elección de equipos

Al postulante se le entregará 4 (cuatro) fichas técnicas de equipos solares y la situación hipotética de un cliente. Con estas fichas los postulantes deberán:

- Realizar las preguntas necesarias (por escrito) a los clientes potenciales para definir las necesidades de estos.
- Definir los criterios de evaluación de los equipos

Protocolo para la Certificación de Instaladores de Sistemas Solares Térmicos de baja temperatura Nivel II

Emisión: 29/03/17 Rev. 004 F.U.R: 27/09/22

- Elección del equipo correcto

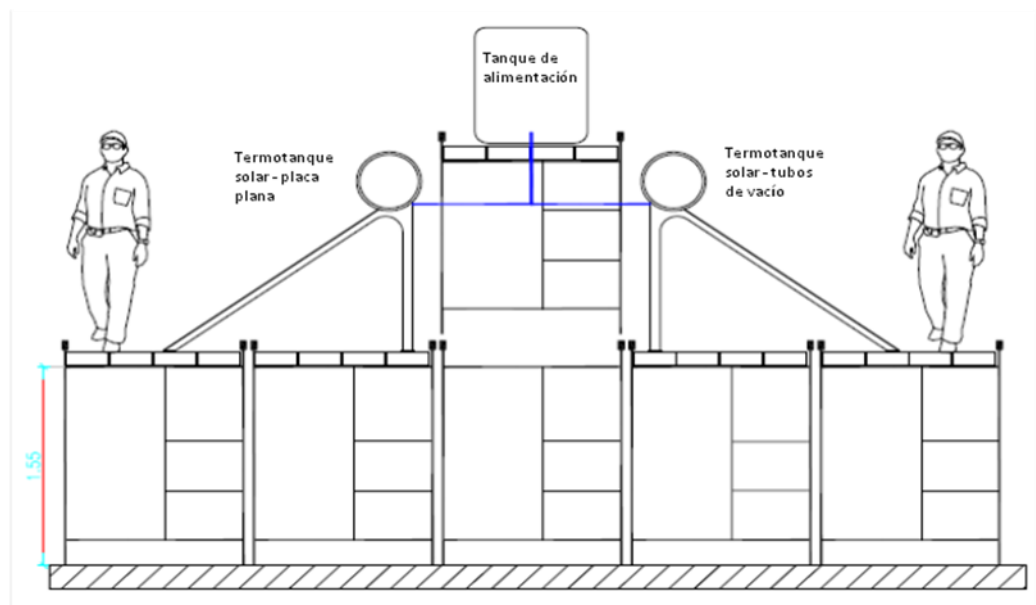
Calificación de la 1ª Parte del examen práctico: Será necesario que formule las preguntas consideradas como críticas, además de la elección del equipo correcto, para pasar a la etapa siguiente del examen.

Parte 2. Metodología de trabajo seguro

Se evalúa el uso por parte del postulante de Elementos de Protección Personal (EPP), la utilización de elementos de señalización, y cómo realiza su anclaje en una estructura pre-armada, que simula una situación real de trabajo en altura, a la que tendrá que subir con herramientas y algunos objetos, para corroborar que el equipo esté bien conectado. Posteriormente deberá amarrar algunos objetos voluminosos.

La infraestructura del examen constará de los siguientes elementos (Ver croquis N°1)

- 2 (dos) equipos: Uno de placa plana y otro de tubos de vacío
- 4 (cuatro)/ 6 (seis) cuerpos de andamios hermanados



Croquis N° 1

Equipamiento a disposición del postulante:

- Escaleras
- Elementos de señalización: Cinta de peligro, conos, vallas, carteles
- Elementos diversos: Balde, caja de herramientas, tanques, placas, cajas de tubos, etc.
- Elementos de izaje y de amarre

Protocolo para la Certificación de Instaladores de Sistemas Solares Térmicos de baja temperatura Nivel II

Emisión: 29/03/17 Rev. 004 F.U.R: 27/09/22

Los criterios de evaluación y calificación del trabajo que realice el postulante son los siguientes:

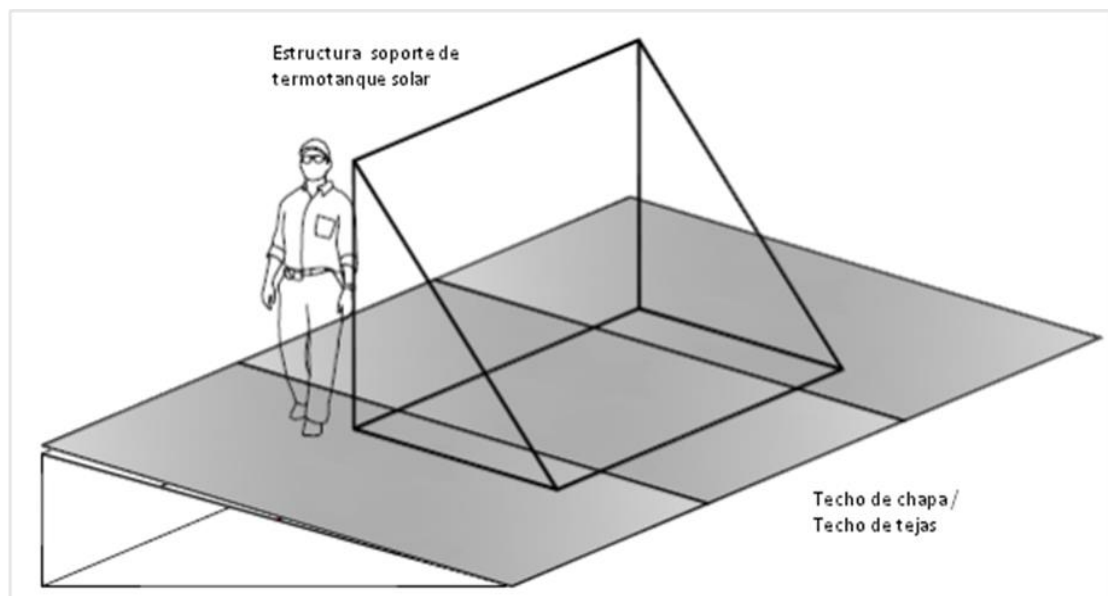
Criterio	Criticidad	Calificación
Uso de EPP (*1)	Crítico	
Preparación de la zona de trabajo	Crítico	
Amarre de equipos para izaje	Crítico	
Medio de ascenso correcto	Crítico	
Anclaje seguro a la estructura	Crítico	
Izaje correcto de herramientas	Crítico	
Detección de falla hidráulica en equipo instalado	Crítico	
Secuencia de trabajo		

Criterio de aprobación de esta parte del examen: Deberá aprobar los 7 (siete) criterios considerados como críticos.

Parte 3. Emplazamiento e instalación de un equipo

Parte 3.1. Primera instancia: Se calificará la evaluación del postulante de los ángulos solares, la impermeabilización, la distribución de carga, y de acuerdo con este análisis, como anclaría la estructura a un techo inclinado de teja o de chapa.

La probeta de examen simulará techos de chapa y de teja inclinados (15° aprox.)



Elementos a disposición del postulante:



Organismo de Certificación

Protocolo para la Certificación de Instaladores de Sistemas Solares Térmicos de baja temperatura Nivel II

Emisión: 29/03/17 Rev. 004 F.U.R: 27/09/22

- Estructuras soportes regulables
- Elementos para distribución de carga
- Elementos de fijación
- Ganchos para tejas
- Impermeabilizantes varios
- Nivel

Los criterios de evaluación y calificación del trabajo que realice el postulante son los siguientes:

Criterio	Importancia	Calificación
Criterio básico de análisis y distribución de carga	Crítico	
Determinación de la orientación de la estructura del equipo	Crítico	
Determinación de la inclinación de la estructura	Crítico	
Modificación de la estructura	Crítico	
Elección de elementos de trabajo	Crítico	

Criterio de aprobación de esta parte del examen: Deberá aprobar todos los criterios para poder pasar a la siguiente etapa del examen.

Parte 3.2. Segunda instancia: El postulante recibirá de un grupo de opciones posibles un croquis de conexionado (acumulador, tanque de reserva, equipo solar, de apoyo y consumo) elegido aleatoriamente por los examinadores, donde deberá ubicar los elementos de conexionado donde corresponda, y marcar el sentido de circulación en las cañerías.

Luego deberá llevar a la práctica el conexionado de un sistema solar, pudiendo ser el mismo de placa plana, tubo de vacío, presurizable o no.

Elementos a disposición del postulante:

- Sistema solar térmico
- Elementos de conexionado: mangueras, aislaciones, elementos de seguridad
- Herramientas
- Balde con agua
- Cobertor de tubos

Los criterios de evaluación y calificación del trabajo que realice el postulante son los siguientes

Criterio	Importancia	Calificación
Ubicación correcta de elementos de seguridad	Crítico	
Sentido de circulación	Crítico	
Instalación del equipo termosifónico	Crítico	
Secuencia de trabajo		



Organismo de Certificación

Protocolo para la Certificación de Instaladores de Sistemas Solares Térmicos de baja temperatura Nivel II

Emisión: 29/03/17 Rev. 004 F.U.R: 27/09/22

Criterio de aprobación de esta parte del examen: Deberán desarrollarse correctamente como mínimo todos los puntos considerados críticos.

Una vez finalizado el examen práctico, el OCA confeccionará el Acta de Evaluación que enviará al Organismo de Certificación.

Repetición de examen: Si el candidato no aprueba la evaluación teórica podrá solicitar una nueva fecha para repetir el examen luego de pasado un mes calendario de este y hasta un plazo máximo de 1 (uno) año. En el caso de desaprobar el examen práctico la fecha se podrá solicitar a partir del primer mes y con un plazo máximo de hasta 6 (seis) meses. En ambos casos será necesaria la apertura de una nueva Orden de Trabajo y el pago del arancel correspondiente

El costo de la repetición del examen teórico corresponderá al 30% del valor de la Certificación original. El costo de la repetición del examen práctico corresponderá al 80% del valor de la Certificación original.

El lapso mínimo para la repetición del examen se puede acortar si el candidato recibe una nueva capacitación en dicho intervalo (demostrable mediante constancia firmada por los capacitadores).

4.4. Emisión del Certificado INTI:

El Responsable del Área de Certificación de Personas del Organismo de Certificación realizará un informe de evaluación de toda la documentación recibida (Solicitud de certificación, documentación presentada, Acta de evaluación) con su opinión, que elevará al Jefe de Departamento de Procesos y Personas para su revisión y posteriormente al Director del Organismo de Certificación u otro miembro del Comité de Certificación para su aprobación final.

En caso de que se apruebe el proceso, se procederá a la emisión del Certificado correspondiente, en un plazo no mayor a 7 (siete) días hábiles.

En el momento de la entrega del Certificado, la persona certificada firmará una copia de este que quedará en su legajo.

La vigencia del certificado es por 4 (cuatro) años.

El nombre del Instalador de SST de baja temperatura Nivel II certificado se publicará en el Registro creado a tal efecto en la página oficial del Organismo de Certificación del INTI, donde también figurará la fecha de vencimiento de su Certificado.

4.5. Re - Certificación:

4.6.1. Presentación de documentación y requisitos para comenzar el Proceso de re-Certificación

Al finalizar el periodo de 4 (cuatro) años se puede realizar la re-Certificación, también por 4 (cuatro) años. Para llevarla a cabo, el Instalador de SST de baja temperatura Nivel II certificado deberá presentar al OC la siguiente documentación:



Protocolo para la Certificación de Instaladores de Sistemas Solares Térmicos de baja temperatura Nivel II

Emisión: 29/03/17 Rev. 004 F.U.R: 27/09/22

- Solicitud de Certificación, que se descarga de la página web de la Certificación de Instaladores de SST de baja temperatura Nivel II, aclarando que es una presentación para re-certificarse.
- Documentación que certifique que trabajó en la instalación de 3 (tres) sistemas solares térmicos por año durante los 4 (cuatro) años por los que estuvo certificado (Total documentación de 12 instalaciones).
Si está en relación de dependencia, la nota deberá estar firmada por las autoridades de la empresa en que trabaja. Si es autónomo, la nota tendrá carácter de declaración jurada.
Los evaluadores tendrán una entrevista virtual con el postulante acerca de las instalaciones realizadas, en caso de dar por aprobada esta instancia pasará a realizar solamente el examen teórico tal se describe en el punto 4.5.2.1, el examen podrá ser de manera virtual o presencial dependiendo las necesidades del postulante.
- En caso de no cumplir con las 12 instalaciones el postulante deberá realizar el examen teórico y el practico tal se describe en los puntos 4.5.2.1 y 4.5.2.2

NOTA: Toda la información incluida en la documentación recibida es pasible de ser verificada por el Organismo de Certificación.

Al momento de presentarse a rendir los exámenes deberá presentar:

- Formulario Examen Psico-Físico del postulante, que se descarga de la página web completado y firmado por un médico laboral
- Seguro de accidentes personales si el postulante es monotributista, o comprobante de la ART si se encuentra en relación de dependencia. Cualquiera de los dos documentos deberá poseer una Cláusula de no repetición a favor de INTI.

Una vez evaluado que toda la documentación se encuentra completa y correcta, el Organismo de Certificación procederá a la apertura de la Orden de Trabajo por los aranceles correspondientes.

4.5.2. Toma de examen de re-Certificación:

El examen constará de una parte teórica (escrita) y una parte práctica. Para poder rendir el examen práctico será necesario aprobar previamente el examen teórico. Para obtener el Certificado es condición aprobar ambos exámenes.

4.5.2.1. Examen teórico:

La evaluación de los conocimientos teóricos se realizará por escrito y comprenderá el contenido del Programa de Conocimientos obligatorios de este proceso de certificación, actualizado al momento del examen del postulante.

4.5.2.2. Examen práctico:

El postulante deberá resolver la instalación de un SST en base a la evolución de la tecnología.



Organismo de Certificación

Protocolo para la Certificación de Instaladores de Sistemas Solares Térmicos de baja temperatura Nivel II

Emisión: 29/03/17 Rev. 004 F.U.R: 27/09/22

NOTA: El postulante tendrá 1 año para presentarse a la recertificación, pasado ese periodo de tiempo la certificación quedará sin efecto y deberá volver a iniciar el proceso nuevamente.

5. Apelaciones

En el caso que los candidatos se consideren perjudicados por los resultados y/o decisiones tomadas con relación al examen o a la certificación, y que tengan fundamentos razonables para cuestionarlos, pueden presentar una Apelación al OC.

Esta Apelación deberá ser presentada formalmente por escrito acompañada de evidencias y será dirigida al director del Organismo de Certificación. A continuación, se iniciará una investigación de las causas que dieron origen a la decisión y/o los resultados que perjudicaron a la persona.

Si la Apelación es por los resultados de los exámenes, calificaciones, actuaciones de los examinadores o la revisión de la documentación; deberá presentarse en el OC dentro del plazo de (30) treinta días, a partir de la notificación de la resolución tomada por el OC y/u OCA que le dio origen.

El plazo de resolución de la Apelación será el necesario para cumplir con el procedimiento específico del OC para estos casos, y la Ley de Procedimientos Administrativos del Estado Nacional.

El Organismo de Certificación pondrá a disposición del apelante los informes de avance de la apelación, y le notificará formalmente la finalización y el resultado del proceso de tratamiento de esta.

6. Quejas y Reclamos:

En el caso de que el Organismo de Certificación, y/o el Comité Técnico Asesor los recibieran (por escrito mediante el Formulario de Quejas y Sugerencias que se encuentra en la página web del Organismo de Certificación de INTI), referidos al comportamiento / desenvolvimiento del trabajo de un Instaladores de SST Nivel II certificado por INTI, se procederá a analizar el caso en la siguiente reunión del Comité Técnico Asesor, donde se decidirá la necesidad de aplicar una sanción de acuerdo a la gravedad del hecho, en sintonía con la graduación de sanciones presentada en el Reglamento de Certificación de Personas de INTI vigente.

En el caso de que algún miembro del Comité Técnico Asesor esté involucrado con el reclamo, no participará del tratamiento de este para garantizar la objetividad de la evaluación del caso.

El Organismo de Certificación pondrá a disposición del reclamante los informes de avance del trámite de la queja o reclamo, y le notificará formalmente la finalización y el resultado de su evaluación.

El Organismo de Certificación garantiza la confidencialidad en el tratamiento de las quejas y reclamos tanto de las personas que presentan este recurso como al objeto de este.