



Instrucción Técnica: Reclamación de Certificaciones

| Revisión | Fecha | Ubicación del cambio |
|----------|------------|--|
| 00 | 8/10/2009 | Reelaboración a partir del procedimiento MC-010 Rev. 8, adaptándose a los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2008 e incluyendo el proceso de cualificación de personal involucrado en la aplicación de adhesivos según las reglas de la EWF. |
| 01 | 31/3/2011 | Actualización de referencias normativas. |
| 02 | 19/12/2019 | Incorporación del esquema de cualificación de Fabricación Aditiva. |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Toda la información recogida en el presente documento tiene carácter confidencial, comprometiéndose el receptor a impedir su divulgación a terceros, limitándose el uso formal de su publicación.

El receptor del presente documento se compromete a no copiarlo ni reproducirlo, por sí mismo o por terceras personas, cualquiera que sea el medio o fin a que se destine, sin obtener previamente un permiso escrito de CESOL.

| | | | | |
|--------------------------------|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|----------|
| Elaborado por: Produced by: | Revisado por: Revised by: | Aprobado por: Approved by: | Manual de Instrucciones Técnicas | |
| | | | IT2-PC-07 | Rev.: 03 |
| Fecha / Date: 14/11/2022 | Fecha / Date: 1/12/2022 | Fecha / Date: 15/12/2022 | Página 1 de 5 | |

| | | | |
|---|--|-------------------------------------|----------|
|  | INSTRUCCIÓN TÉCNICA: Reclamación de Certificaciones | Manual de Instrucciones Técnicas | |
| | | IT2-PC-07 | Rev.: 03 |
| | | Página 2 de 5 | |

INDICE

- 1.- OBJETO**
- 2.- MÉTODO OPERATIVO**
 - 2.1. Recepción de reclamaciones**
 - 2.2. Estudio de las reclamaciones**
 - 2.3. Resultados y sanciones**
- 3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**
- 4.- REGISTROS Y ANEXOS**

| | | | |
|---|--|-------------------------------------|----------|
|  | INSTRUCCIÓN TÉCNICA: Reclamación de Certificaciones | Manual de Instrucciones Técnicas | |
| | | IT2-PC-07 | Rev.: 03 |
| | | Página 3 de 5 | |

1.- OBJETO

Esta instrucción técnica tiene como objeto establecer las directrices para el tratamiento de las reclamaciones efectuadas a las personas certificadas/[cualificadas](#) por CESOL en el desarrollo de sus actividades y las realizadas por los clientes de las empresas certificadas por CESOL.

2.- MÉTODO OPERATIVO

2.1 RECEPCIÓN DE RECLAMACIONES

Todos aquellos interesados en presentar una reclamación al personal certificado/[cualificado](#) o a las empresas certificadas por CESOL, se pondrán [primero en contacto con la persona o empresa certificada y después con CESOL](#). Posteriormente se facilitará al interesado la “**R1-IT2-PC 07: Hoja de reclamación al personal / empresa certificado/a**”, para recabar todos los datos necesarios para su correcta gestión. [Se deberá comprobar que la persona o empresa disponga del certificado en vigor y que los hechos que derivan la reclamación se han producido durante el periodo en vigor de la certificación.](#)

A continuación, [se](#) procederá a la Apertura de un Expediente para registrar la reclamación y toda aquella documentación recibida de forma anexa, adjuntando a la misma el expediente de la persona/empresa objeto de la reclamación.

De forma inmediata informará a la persona/empresa objeto de la reclamación sobre la tramitación de dicha reclamación hacia sus servicios, y del derecho de la misma a remitir a [CESOL](#), toda aquella información, que a su juicio pueda actuar a su favor en dicho proceso.

Finalmente archivará toda la documentación antes mencionada en el correspondiente expediente, para su posterior presentación al [Comité de Certificación/Comisión Permanente](#), de tal manera que se incluirá en el orden del día de la próxima reunión del Comité, el tratamiento de dicha reclamación.

2.2 ESTUDIO DE LAS RECLAMACIONES

El Comité de Certificación/[Comisión Permanente](#) procederá al estudio del dossier preparado al efecto en el siguiente orden:

- a) Examen del expediente personal del reclamado o de la empresa. [Se](#) analizará la existencia de antecedentes resueltos en contra del reclamado o empresa reclamada, así como la gravedad de los mismos.
- b) Examen de la documentación aportada por el reclamante y el reclamado o del cliente de la empresa y la empresa certificada. [Se](#) comprobará la veracidad de las pruebas aportadas, pudiendo en caso necesario ordenar la actuación de un comité de investigación. En caso de existir conflicto de intereses que afecte a la imparcialidad del proceso, el Comité de Certificación/[Comisión Permanente](#) seleccionará un nuevo comité de investigación de entre los miembros del mismo.

El Comité de investigación redactará un informe que presentará al Comité de Certificación/[Comisión Permanente](#).

El Comité de Certificación/[Comisión Permanente](#). podrá, si estima oportuno, reclamar la presencia del reclamado y/o reclamante o representante del cliente y de la empresa reclamada.

Analizada toda la documentación relacionada con el caso de reclamación, el Comité de Certificación/[Comisión Permanente](#). decidirá si el caso es o no sancionable. En caso de ser sancionable el Comité de Certificación/[Comisión Permanente](#).calificará la gravedad del caso como:

- **Casos graves.** Aquellos cuyos efectos se traducen en graves perjuicios de índole económico y/o de seguridad, de difícil y/o costosa solución. Dichos casos pueden estar relacionados con faltas de

| | | | |
|---|--|-------------------------------------|----------|
|  | INSTRUCCIÓN TÉCNICA: Reclamación de Certificaciones | Manual de Instrucciones Técnicas | |
| | | IT2-PC-07 | Rev.: 03 |
| | | Página 4 de 5 | |

interés, ética o profesionalidad, por parte del reclamado o empresa reclamada así como la mala calidad del producto certificado.

- **Casos leves.** Aquellos cuyos efectos no suponen perjuicios graves para el cliente, y cuya solución no requiere soluciones costosas y/o difíciles.

2.3 RESULTADOS Y SANCIONES

En caso de que el Comité de Certificación/**Comisión Permanente**, decida que la reclamación efectuada carece de fundamento, y por tanto no procede el aplicar sanción alguna, dicha decisión deberá ser registrada utilizando el **R2-IT1-PC 07: Resolución de Apelación / Reclamación**, enviando una copia del mismo a las partes implicadas.

En caso de que la reclamación sea procedente y dependiendo de la gravedad de los hechos que suscitaron la misma, el Comité de Certificación/**Comisión Permanente** dictará la sanción correspondiente, siendo:

- Los casos graves susceptibles de la cancelación del certificado/**diploma**.
- Los casos leves susceptibles de la retirada temporal del certificado/**diploma** (3 ó 6 meses) o de amonestación escrita u oral.
- La acumulación de más de 3 faltas leves se considerará como falta grave y se sancionará como tal.

La cancelación presupone la retirada definitiva del certificado/**diploma**, sin la opción de volver a examinarse o evaluarse nuevamente.

La decisión del Comité de Certificación/**Comisión Permanente** será comunicada de inmediato al reclamado o empresa reclamada y registrada en el **R2-IT1-PC 07 Resolución de Apelación / Reclamación**. Tal comunicación se realizará por escrito.

El reclamado o empresa reclamada dispondrá de 30 días desde la fecha de comunicación para presentar su apelación ante el Comité, siguiendo las pautas indicadas en el apartado 3.3 “Apelaciones” de este procedimiento.

CESOL publicará en los medios, que el Comité de Certificación considere oportunos, las sanciones dictadas.

3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- UNE-EN-ISO 9001 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”.
- Manual de Gestión Integrado de CESOL.
- Manual de Procedimientos de CESOL.
- EN ISO 3834 sobre Gestión y Aseguramiento de la Calidad, relacionado con los servicios y productos que CESOL viene prestando a diferentes sectores industriales.
- “Reglas para la ANBCC operando con el Sistema de Certificación de Fabricantes del IIW”. (doc. IAB-339).
- “Reglas para la ANBCC operando con el Sistema de Certificación de Fabricantes de la EWF”. (doc. EWF-638).
- Publicación EA-6/02 “Directrices para la Utilización de EN 45011 y ISO/IEC 17021 en la Certificación según EN ISO 3834-2”.
- Documento IAB-252: Persona con Responsabilidad para la Coordinación del Soldeo. Requisitos mínimos para la Enseñanza, Examen y Cualificación.
- Documento IAB-041: Directrices del Instituto Internacional de Soldadura sobre el PERSONAL DE INSPECCIÓN INTERNACIONAL DE SOLDADURA (IWI). Requisitos mínimos para la Enseñanza, Examen y Cualificación.
- Documento EWF-515: Directrices de la EWF sobre Técnico Aplicador Europeo de Adhesivos. Requisitos mínimos para la Enseñanza, Examen y Cualificación.

| | | | |
|---|--|-------------------------------------|----------|
|  | INSTRUCCIÓN TÉCNICA: Reclamación de Certificaciones | Manual de Instrucciones Técnicas | |
| | | IT2-PC-07 | Rev.: 03 |
| | | Página 5 de 5 | |

- Documento EWF-516: Directrices de la EWF sobre Especialista Europeo de Adhesivos. Requisitos mínimos para la Enseñanza, Examen y Cualificación.
- Documento EWF-517: Directrices de la EWF sobre Ingeniero Europeo de Adhesivos. Requisitos mínimos para la Enseñanza, Examen y Cualificación.
- Documento IAB-089: Directrices del Instituto Internacional de Soldadura sobre el Soldador Internacional (IW). Requisitos mínimos para la Enseñanza, Examen y Cualificación.
- Documento EWF 416: Reglas para la Implantación de las Directrices de la EWF para la Educación, Examen, Cualificación y Certificación del Personal de Soldadura.
- Documento IAB-001: Reglas para la Implantación de las Directrices del IIW para la Educación, Examen y Cualificación del Personal de Soldadura.
- Documento EWF-AM-002: Reglas para la Implantación de las Directrices de la EWF para la Educación, Examen y Cualificación de personal involucrado en Fabricación Aditiva.
- EWF-AM-QUAL-003 Operator for PBF-LB
- EWF-AM-QUAL-002 Operator for DED-LB
- EWF-AM-QUAL-003 Operator for PBF-LB
- Norma ICS-1/00 Rev. 1 de CESOL (que recoge los requisitos de la Norma UNE 14.618).
- Norma UNE 14618: "Inspectores de Soldadura. Cualificación y Certificación".

4.- REGISTROS Y ANEXOS

- R1-IT2-PC 07: Hoja de reclamación al personal / empresa certificado/ a.