



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.

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.: 01
			Página 1 de 5	
Fecha / Date: 7/3/2011	Fecha / Date: 23/3/2011	Fecha / Date: 31/3/2011		

	INSTRUCCIÓN TÉCNICA: Reclamación de Certificaciones	Manual de Instrucciones Técnicas	
		IT2-PC-07	Rev.: 01
		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.: 01
		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 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 o a las empresas certificadas por CESOL, se pondrán en contacto con la secretaria del Comité de Certificación, quién 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.

A continuación la Secretaría 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 la secretaria del Comité de Certificación, 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, 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 procederá al estudio del dossier preparado al efecto en el siguiente orden:

- a) Examen del expediente personal del reclamado o de la empresa. El Comité de Certificación 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. El Comité de Certificación comprobará la veracidad de las pruebas aportadas, pudiendo en caso necesario ordenar la actuación de un comité de investigación formado por el Presidente del Comité de Certificación y el secretario del mismo. En caso de existir conflicto de intereses que afecte a la imparcialidad del proceso, el Comité de Certificación 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.

El Comité de Certificación 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 decidirá si el caso es o no sancionable. En caso de ser sancionable el Comité de Certificación 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 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.

	INSTRUCCIÓN TÉCNICA: Reclamación de Certificaciones	Manual de Instrucciones Técnicas	
		IT2-PC-07	Rev.: 01
		Página 4 de 5	

2.3 RESULTADOS Y SANCIONES

En caso de que el Comité de Certificación 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 dictará la sanción correspondiente, siendo:

- Los casos graves susceptibles de la cancelación del certificado.
- Los casos leves susceptibles de la retirada temporal del certificado (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, sin la opción de volver a examinarse o evaluarse nuevamente.

La decisión del Comité de Certificación 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 de Certificación, 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.
- 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.

	INSTRUCCIÓN TÉCNICA: Reclamación de Certificaciones	Manual de Instrucciones Técnicas	
		IT2-PC-07	Rev.: 01
		Página 5 de 5	

- Documento IAB-001: Reglas para la Implantación de las Directrices del IIW para la Educación, Examen y Cualificación del Personal de Soldadura.
- 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.