



**PE – 01A  
PROCEDIMIENTO DE  
CERTIFICACIÓN DE PERSONAS  
ANEXOS**

Edición\_01  
Fecha: 17/12/2019  
Página 1 de 7

**PE – 01A  
CERTIFICACIÓN DE PERSONAS  
ANEXOS**

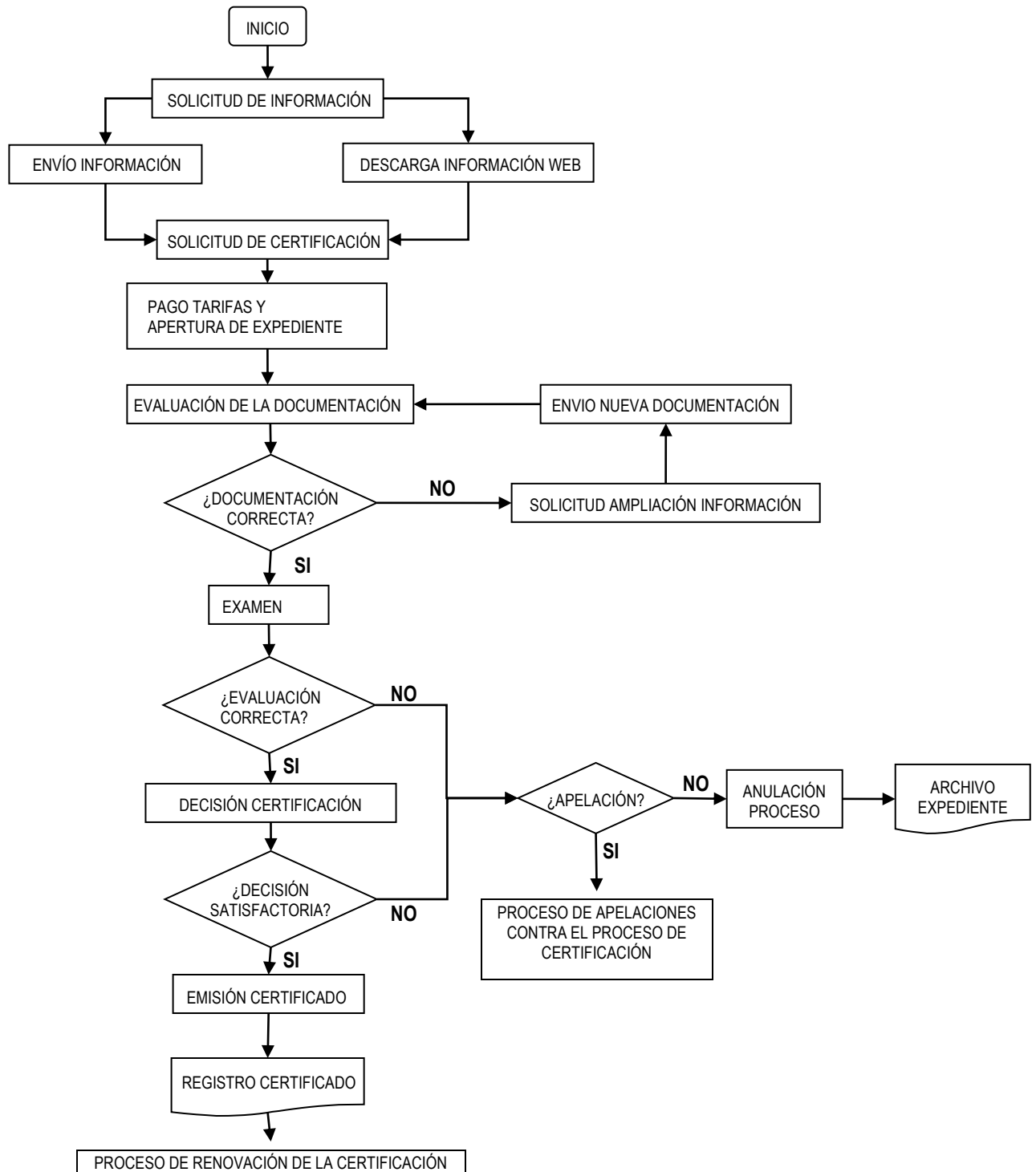


# PE – 01A PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS ANEXOS

Edición\_01  
Fecha: 17/12/2019  
Página 2 de 7

## ANEXOS

### ANEXO 1 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

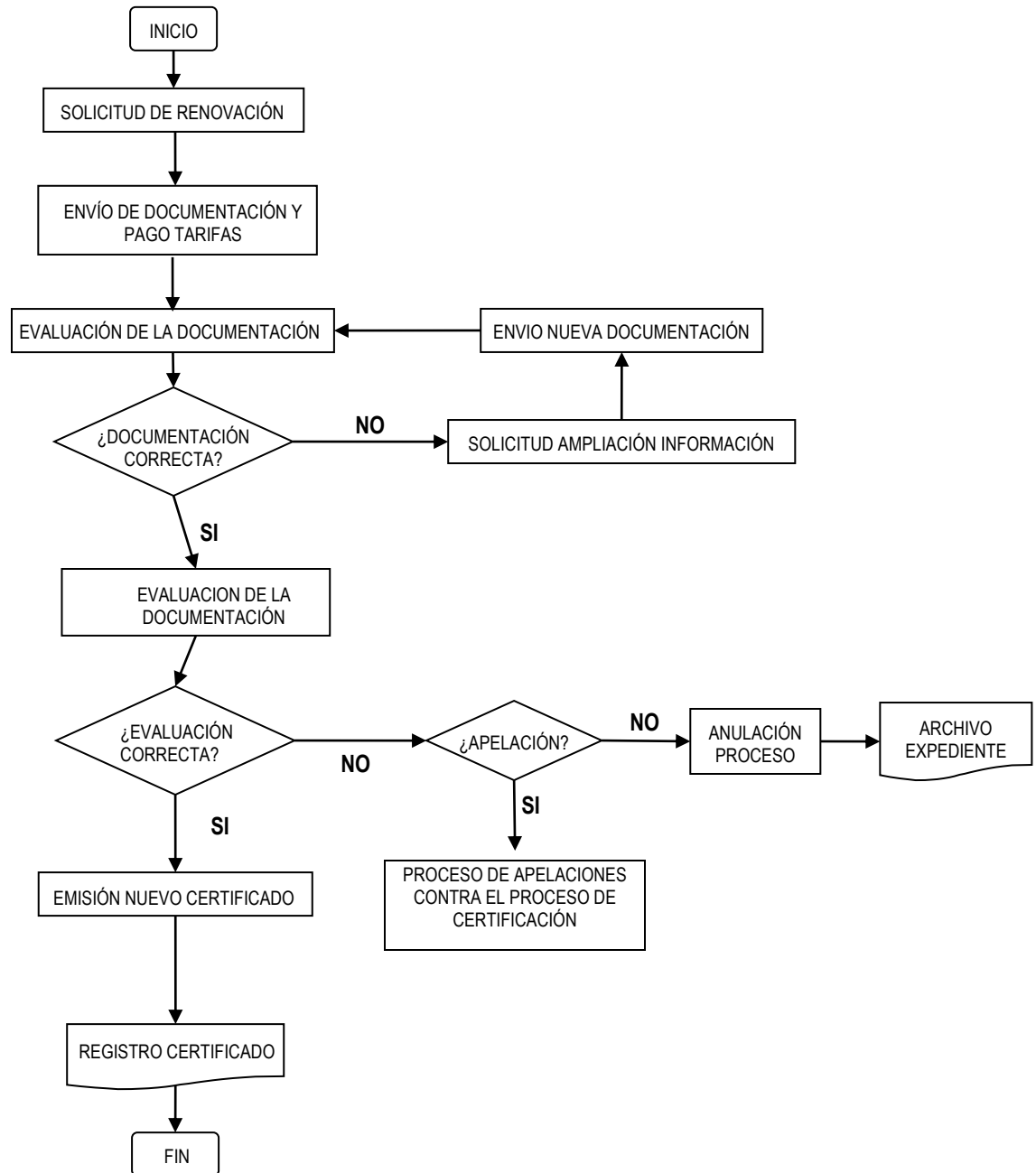




**PE – 01A**  
**PROCEDIMIENTO DE**  
**CERTIFICACIÓN DE PERSONAS**  
**ANEXOS**

Edición\_01  
Fecha: 17/12/2019  
Página 3 de 7

**ANEXO 2: DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN**





**PE – 01A**  
**PROCEDIMIENTO DE**  
**CERTIFICACIÓN DE PERSONAS**  
**ANEXOS**

Edición\_01  
Fecha: 17/12/2019  
Página 4 de 7

**ANEXO 3 DERECHOS Y DEBERES DEL SOLICITANTE**

**1. Acceso**

a) Para acceder a la certificación los solicitantes deberán presentar a CC S.L.U., el impreso de solicitud de certificación debidamente cumplimentado y firmado por correo postal o a la dirección de correo electrónico si la solicitud está firmada digitalmente. También deberán enviar la documentación requerida y el justificante de ingreso de las tarifas correspondientes a la fase de evaluación (esta documentación puede enviarse por correo electrónico a la dirección indicada en la página web o en la información del alcance específico).

b) El pago de las tarifas se realizará por transferencia bancaria, abonando la primera fase de evaluación de la documentación en el momento de envío de la solicitud de certificación. Los derechos de examen se abonarán antes de la fecha de la convocatoria para poder realizar el examen, admitiéndose el pago hasta una semana antes de su fecha.

c) Los solicitantes con necesidades especiales y derivadas de una minusvalía, deben comunicar a CC S.L.U. y en el momento de presentar la solicitud de certificación, las adaptaciones, razonables y necesarias, de medios para poder desarrollar la fase de evaluación.

d) Los solicitantes a la certificación, una vez presentada la solicitud, deben ser informados de la admisión de esta última y de los requisitos que apliquen al alcance particular a través del correo electrónico, así como de aspectos específicos del alcance, si los hubiera, y de la disponibilidad del resto de información necesaria en la página web de CC S.L.U.U

**2. Evaluación**

a) La fecha, y lugar y hora de la convocatoria del examen se publicará en la página web. El personal evaluador se enviará por correo electrónico una vez que hayan sido designados por CC S.L.U.

b) Los candidatos con la firma de la solicitud adquieren un compromiso, entre otros, de no divulgación del contenido del examen.

c) En la información específica de cada alcance se especificará el número de convocatorias a las que tiene derecho cada candidato por proceso de certificación.

d) Si el candidato agota las convocatorias a las que tiene derecho, debe realizar el proceso de certificación completo y abonar el importe íntegro de la tarifa de certificación.

e) Los candidatos a la certificación, convocados a una prueba de evaluación, tienen derecho a conocer los tiempos y características de esta última, así como los criterios de calificación que emplea el personal evaluador. Esta información está publicada en la página web.

f) Los candidatos a la certificación, convocados a una prueba de evaluación, tienen derecho a pedir la recusación del personal evaluador comunicándoselo al Director de Certificación, justificando sus causas concretas. CC S.L.U analizará la solicitud y, si ésta está justificada, estudiará los posibles perjuicios ocasionados al candidato, tomando una acción al respecto. En este caso, el candidato no perdería ninguna convocatoria de las 2 (dos) de las que dispone.

g) El candidato a la certificación debe seguir, en todo momento, las normas indicadas por el evaluador durante el desarrollo de la prueba de evaluación, en caso contrario, podrá ser descalificado.



**PE – 01A**  
**PROCEDIMIENTO DE**  
**CERTIFICACIÓN DE PERSONAS**  
**ANEXOS**

Edición\_01  
Fecha: 17/12/2019  
Página 5 de 7

h) Si alguno de los participantes utiliza material no autorizado, o se comunica con algún otro candidato o persona, con ánimo de obtener información para el examen, podrá ser descalificado de la evaluación que está realizando.

i) Los candidatos a la certificación con dificultad en el idioma español, podrán hacer uso de un diccionario.

j) Los candidatos serán informados del resultado de la prueba de evaluación a través de correo electrónico.

k) Los candidatos, una vez conocida la calificación otorgada por el personal evaluador, tienen derecho a solicitar la revisión del examen (SRE Solicitud de revisión del examen). El plazo para solicitarlo es de 4 días naturales a contar desde la recepción del resultado. La misma no supondrá, en ningún caso, la modificación de la calificación. Durante la revisión del examen estará presente el Director de Certificación, para salvaguardar la confidencialidad del proceso, que le facilitará una copia de su examen para que pueda ser revisado junto con la calificación.

Queda terminantemente prohibida la reproducción de cualquier apartado del examen (enunciados, respuestas, anotaciones o comentarios) o realizar anotaciones o modificaciones sobre el mismo. El candidato debe hacer entrega de todos los documentos revisados al finalizar la revisión del examen.

l) Los candidatos, una vez conocida la calificación otorgada por el personal evaluador, tienen derecho a realizar una apelación de acuerdo al procedimiento CAP-08 del MC "Quejas y Apelaciones", dirigiendo un escrito al Comité de Partes, quien tomará una decisión al respecto en función de las alegaciones presentadas por el candidato, el examen y el informe del evaluador. CC S.L. procederá a informar al candidato de la decisión que haya tomado el Comité.

### **3. Vigilancia**

a) El Director de Certificación realiza la vigilancia que seguirá a la concesión de un certificado, pudiendo proponer revisiones intermedias durante su plazo de validez si lo considera necesario, tal como se indica en la documentación de cada alcance específico. En estas revisiones, además de lo indicado en la documentación, se solicitará que la persona certificada aporte a CC S.L.U. las quejas recibidas por su actuación, así como el tratamiento recibido. Se evaluarán con la periodicidad definida en los alcances específicos y el Director de Certificación tomará las medidas adecuadas, según corresponda en cada caso.

b) Si el informe de vigilancia enviado no está completo, la persona certificada dispondrá de siete (7) días desde la comunicación de los errores cometidos para su subsanación. Si pasados estos días el informe no es correcto se considerará un incumplimiento y se procederá a tomar las medidas oportunas.

### **4. Quejas y apelaciones**

a) Las personas certificadas deberán conocer y proceder en sus actuaciones según la parte correspondiente a la declaración del Código Ético.

b) La persona certificada tiene la obligación de comunicar a CC S.L.U. toda queja recibida por ella y que afecte al ámbito de la certificación, así como su tratamiento. El Director de Certificación tomará las medidas oportunas tras su análisis.

c) La persona certificada tiene derecho a ser informada de toda queja o apelación que llegue a CC S.L.U sobre su actividad o persona e igualmente se le comunicará la decisión tomada para su resolución.



**PE – 01A**  
**PROCEDIMIENTO DE**  
**CERTIFICACIÓN DE PERSONAS**  
**ANEXOS**

Edición\_01  
Fecha: 17/12/2019  
Página 6 de 7

d) CC S.L.U informará a la persona reclamante de la decisión tomada por el Director de Certificación o el Comité de Partes en última instancia, en relación a la queja presentada.

e) La persona certificada tiene derecho a presentar apelaciones al Comité de Partes respecto a la actuación del Director de Certificación. El Comité decidirá al respecto y comunicará su decisión al apelante. En caso de no conformidad con el fallo planteado, el interesado puede solicitar audiencia personal al Comité para tratar su apelación. En última instancia también podrá trasladar dicha disconformidad a ENAC.

Los titulares de los certificados estarán obligados a, en el caso de quejas o reclamaciones:

a) Colaborar plenamente con cualquier investigación formal abierta para resolver casos específicos de reclamaciones y o/quejas.

b) Permitir a CC S.L.U. el acceso al registro de reclamaciones e informar en el plazo de diez (10) días desde la recepción de la reclamación una comunicación escrita y copia de la reclamación a CC S.L.U

c) Proporcionar a los clientes un formulario para rellenar en caso de cualquier queja relacionada con los servicios prestados, que se remitirá tanto a la persona certificada y organización afectada, como a CC S.L.U.

#### **5. Apercibimiento, suspensión temporal o retirada del certificado**


a) Los incumplimientos que pueden causar el apercibimiento (notificación de los incumplimientos detectados, instando a una respuesta en un plazo de tres días naturales con una explicación o una propuesta de solución), la suspensión temporal o retirada del certificado, si bien esta lista no es exhaustiva, son los siguientes (las condiciones serán especificadas en cada esquema de certificación):

- Declaraciones indebidas, relativas a las certificaciones realizadas.
- Empleo indebido de la condición de certificado.
- Información falsa a las partes interesadas, a las que conciernen los certificados.
- **Falsa comunicación sobre el objeto del certificado y/o de la marca de conformidad.**
- La recepción de quejas remitidas por los usuarios respecto a su actividad profesional.
- Mala praxis.
- Incumplimiento del envío de la documentación exigido en el proceso de vigilancia.
- No comunicar las quejas recibidas así como su tratamiento.
- Inhabilitación por la Administración.

b) El Director de Certificación es la autoridad competente para decidir la acción pertinente ante la detección de cualquier incumplimiento. Esta decisión y su causa serán notificadas por escrito a la persona afectada.

c) La suspensión temporal o retirada indefinida del certificado entraña la obligación para la persona certificada de:

- Devolver por envío certificado con acuse de recibo, el(los) certificado(s), a más tardar ocho (8) días después de la recepción de la carta de notificación,
- Detener, tras la recepción de la notificación, toda comunicación sobre el certificado y la marca de conformidad.
- Cesar la utilización del certificado con la marca asociada a CC S.L. y de la propia marca después de la recepción de la notificación. La continuación de su utilización será considerada como uso indebido.

	<b>PE – 01A</b> <b>PROCEDIMIENTO DE</b> <b>CERTIFICACIÓN DE PERSONAS</b> <b>ANEXOS</b>	Edición_01 Fecha: 17/12/2019 Página 7 de 7
---	---	--

d) La persona certificada tiene la posibilidad de presentar una solicitud de apelación ante el Comité de Partes, si está en desacuerdo con la decisión tomada. Cuando este Comité desestime su apelación, se podrá presentar una queja ante ENAC.

## **6. Renovación**

Antes de la finalización de la fecha de validez del certificado, la persona certificada deberá renovarlo a través de la presentación de una solicitud y la justificación de los requisitos de renovación. Si el trámite no se realiza en tiempo y forma se perderá el certificado y deberá iniciarse el proceso de nuevo.

El Director de Certificación comunicará de forma individual a cada una de las personas afectadas en el proceso de renovación el resultado de la renovación vía correo electrónico.

Toda la información relativa al proceso de renovación vendrá especificada en documentación de cada Esquema de Certificación.