	<p><b>PE – 01</b></p> <p><b>PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN</b></p>	<p>Edición <u>11</u></p> <p>Fecha: <u>19/11/2019</u></p> <p>Página 15 de 18</p>
---	--	---


### **ANEXO 3 DERECHOS Y DEBERES DEL SOLICITANTE**

#### **Acceso**

- Para acceder a la certificación los solicitantes deberán presentar a la Comisión de Certificación, el impreso de Solicitud de Certificación debidamente cumplimentada y firmada por correo postal o a la dirección de correo electrónico si la solicitud está firmada digitalmente, también deberá enviar la documentación requerida y el justificante de ingreso de las tarifas correspondiente a la fase de evaluación de documentación (esta documentación puede enviarse por correo electrónico a la dirección indicada en la página web e Instrucción Técnica del alcance específico).
- 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 la fecha de examen.
- Los solicitantes con necesidades especiales derivadas de una minusvalía deben comunicar a la Comisión de Certificación, en el momento de presentar la Solicitud de Certificación, las adaptaciones razonables y necesarias de medios para poder desarrollar la fase de evaluación.
- Los solicitantes a la certificación, una vez presentada la solicitud de certificación, deben ser informados de la admisión de su solicitud, el nombre del examinador o examinadores asignados al proceso de evaluación, recordatorio de la disponibilidad de la información donde se define el contenido y las características del proceso de exámenes en la página Web, el documento Instrucciones para la realización de exámenes y la planificación de la convocatoria con el horario y lugar donde se desarrollarán las pruebas..

#### **Evaluación**

- La convocatoria del examen se publicará en la página Web: fecha, lugar (ciudad) y si es posible hora de realización estará disponible en la página Web un mes antes de la fecha estipulada para la realización del examen.
- Los candidatos con la firma de la Solicitud adquieren un compromiso de no divulgación del contenido del examen.
- En la IT de Aspectos específicos de cada alcance se especificará el número de convocatorias a las que tiene derecho cada candidato por proceso de certificación. Toda la información relevante está publicada en la página Web, en el alcance correspondiente
- Si un candidato presenta la solicitud de certificación o de reexamen, y no se presenta al examen y no justifica su ausencia contara como convocatoria gastada. El candidato tiene la posibilidad de justificar el motivo de su ausencia. Si a juicio de INGITE la documentación presentada es insuficiente o el motivo no justifica su ausencia, se considerará convocatoria gastada.
- Si el candidato agota las convocatorias a las que tienen derecho, deberá realizar el proceso de certificación completo y abonar el importe íntegro de la tarifa de certificación.
- Los candidatos a la certificación convocados a una prueba de evaluación tienen derecho a conocer los tiempos y características de la prueba, así como los criterios de calificación que emplea el personal evaluador. Esta información está publicada en la página Web.
- 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 el candidato las causas concretas de la recusación. La Comisión de Certificación analizará la solicitud de recusación y, si ésta es justificada estudiará los posibles perjuicios ocasionados al candidato y tomarán una acción al respecto. En este caso, el candidato no perdería ninguna convocatoria de las tres de las que dispone.

	<b>PE – 01</b>  <b>PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN</b>	Edición <u>11</u> Fecha: <u>19/11/2019</u> Página <b>16 de 18</b>
---	---	---

- 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 de la prueba.
- 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.
- Los candidatos a la certificación con dificultad en el idioma español, podrán hacer uso de un diccionario.
- Los candidatos serán informados del resultado de la prueba de evaluación a través de correo electrónico.
- Los candidatos, una vez conocida la calificación otorgada por el personal evaluador, tienen derecho a solicitar la revisión del examen (F. REX Solicitud de revisión del examen). Dicha solicitud se deberá presentar dentro de los 7 días siguientes a la comunicación del resultado del examen. La revisión de los exámenes 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 a las pruebas. 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 deberá hacer entrega de todos los documentos revisados al finalizar la revisión del examen.
- 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. La Comisión de Certificación procederá a informar al candidato de la decisión que haya tomado el Comité de Partes.


### **Vigilancia**

- El Director de Certificación realiza la vigilancia que seguirá a la concesión de un certificado, pudiendo proponer revisiones intermedias durante el plazo de validez del mismo, si lo considera necesario tal como se indica en la IT de cada alcance específico. En estas revisiones además de lo indicado en la IT se solicitará que la persona certificada aporte a la Comisión de Certificación las quejas recibidas por su actuación así como el tratamiento de las mismas. Se evaluarán con la periodicidad definida en los Alcances específicos y el Director de Certificación tomará las medidas adecuadas según corresponda en cada caso. En caso necesario el DC solicitará el envío del informe, teniendo en cuenta la frecuencia establecida con un margen de más / menos un mes respecto a dicha frecuencia.
- Si el informe de vigilancia enviado no está completo, la persona certificada dispondrá de 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.

*Si la persona certificada no corrige la desviación o incumplimiento antes de la finalización del aperebimiento, se procederá a comunicar la suspensión temporal de la validez del certificado (*

### **Quejas y apelaciones**

- Las personas certificadas deberán conocer y proceder en sus actuaciones según la parte correspondiente a la declaración del Código de Conducta Profesional.

	<b>PE – 01</b> <b>PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN</b>	Edición <u>11</u> Fecha: <u>19/11/2019</u> Página 17 de 18
---	---	--

- La persona certificada tiene la obligación de comunicar a la Comisión de Certificación toda queja recibida por ella y que afecte al ámbito de la certificación así como el tratamiento de la misma. El Director de Certificación tomará las medidas oportunas tras el análisis de la queja.
- La persona certificada tiene derecho a ser informada de toda queja o apelación que llegue a la Comisión de Certificación sobre su actividad o persona e igualmente se le comunicará la decisión tomada para la resolución de la misma.
- La Comisión de Certificación 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.
- La persona certificada tiene derecho a presentar apelaciones al Comité de Partes respecto a la actuación del Director de Certificación o Comisión de Certificación. El Comité de Partes 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:

- Deberá colaborar plenamente con cualquier investigación formal abierta para resolver casos específicos de reclamaciones y o/quejas
- Permitir al organismo de certificación el acceso al Registro de Reclamaciones e informar en el plazo de 10 días desde la recepción de la reclamación una comunicación escrita y copia de la reclamación a INGITE.
- 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 INGITE

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

- Los incumplimientos que pueden causar el apercibimiento, la suspensión temporal o retirada del certificado si bien esta lista no es exhaustiva, son los siguientes:
  - o Declaraciones indebidas, relativas a las certificaciones realizadas.
  - o Empleo indebido de la condición de certificado.
  - o Información falsa a las partes interesadas, a las que conciernen los certificados.
  - o Falsa comunicación sobre el objeto del certificado y/o de la marca de conformidad.
  - o La recepción de quejas remitidas por los usuarios respecto a su actividad profesional.
  - o Mala praxis.
  - o Incumplimiento del envío de la documentación exigido en el proceso de vigilancia.
  - o No comunicar las quejas recibidas así como su tratamiento
  - o Inhabilitación por la Administración.
- 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. En dicha comunicación se indicará las acciones necesarias para corregir la desviación o incumplimiento así como la fecha límite para realizarla.  
Si la persona certificada no corrige la desviación o incumplimiento antes de la finalización del apercibimiento, se procederá a comunicar la suspensión temporal de la validez del certificado
- La suspensión temporal o retirada indefinida del certificado entraña la obligación para la persona certificada de:
  - o devolver por envío certificado con acuse de recibo, el(los) certificado(s), a más tardar ocho 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 al INGITE y de la propia marca después de la recepción de la notificación. La continuación de la utilización de los mismos será considerada como uso indebido,
- La suspensión tendrá una duración máxima de seis meses, sanción que puede ser levantada por el Director de Certificación, una vez que la persona certificada presenta las pruebas suficientes que evidencie la corrección de las faltas que han motivado la suspensión. Dicho levantamiento será ratificado por el Comité de Partes.

Dependiendo de la gravedad del incumplimiento el Director de Certificación podrá proceder a la suspensión temporal sin realizar antes un apercibimiento.

- 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. Asimismo si el Comité de Partes desestima su apelación podrá presentar una queja a ENAC.

### Renovación

Antes de la finalización de la fecha de validez del Certificado, al menos tres meses antes de la finalización del periodo de validez del certificado, la persona certificada deberá renovar su certificado 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 la IT de Aspectos Específicos de cada Esquema de Certificación