

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

#### **Acceso**

- Para acceder a la certificación los solicitantes deberán presentar 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 (esta documentación puede enviarse por correo electrónico a la dirección indicada en la página web).
- Se admitirán solicitudes hasta una semana antes del examen, las que lleguen posteriores pasarán a la siguiente convocatoria.
- El pago de las tarifas se realizará por transferencia bancaria y el comprobante se adjuntará en el momento de envío de la solicitud de certificación. Los derechos de examen (para la segunda convocatoria) 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.
- Todas las solicitudes admitidas están supeditadas al pago de las tarifas para ser aceptadas, si este pago no se realizara, aunque el candidato cumpliera con los requisitos, no podría presentarse al examen de la convocatoria para la que ha presentado la solicitud.
- 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 y de los requisitos que apliquen al alcance particular a través del correo electrónico así como de la IT de aspectos específicos del alcance donde se detalla las particularidades del examen, el esquema de certificación concreto, normas para la realización de los exámenes, y de la disponibilidad del resto de información necesaria en la página web del Organismo de Certificación GRUPO VICTORIA INVESTIYOU SL

#### **Evaluación**

- La fecha, lugar y hora de la convocatoria del examen se publicará en la página Web.
- Los candidatos con la firma de la Solicitud adquieren un compromiso de no divulgación del contenido del examen.
- Se especificará para cada alcance el número de convocatorias a las que tiene derecho cada candidato por proceso de certificación.
- Para poder realizar los exámenes NO APTOS en las siguientes convocatorias a las que tenga derecho según el alcance correspondiente, el candidato debe abonar las tarifas correspondientes indicadas en la página web.
- 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.

- 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. SRE Solicitud de revisión 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 a GRUPO VICTORIA INVESTIYOU SL . El Director de Certificación procederá a informar al candidato de la decisión que haya tomado el Comité de Expertos.

### **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 cada alcance específico. En estas revisiones además de lo indicado se solicitará que la persona certificada aporte a GRUPO VICTORIA INVESTIYOU SL 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.
- 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.

### **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.
- La persona certificada tiene la obligación de comunicar a GRUPO VICTORIA INVESTIYOU SL 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 GRUPO VICTORIA INVESTIYOU SL sobre su actividad o persona e igualmente se le comunicará la decisión tomada para la resolución de la misma.

- GRUPO VICTORIA INVESTIYOU SL 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 a GRUPO VICTORIA INVESTIYOU SL respecto a la actuación del Director 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 caso de no estar conforme con la decisión adoptada por el Comité de Partes, el interesado podrá trasladar dicha disconformidad a ENAC.

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

- 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 GRUPO VICTORIA INVESTIYOU SL
- 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 GRUPO VICTORIA INVESTIYOU SL

### **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.
- 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.
- 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,
  - o detener, tras la recepción de la notificación, toda comunicación sobre el certificado y la marca de conformidad.
  - o cesar la utilización del certificado con la marca asociada al GRUPO VICTORIA INVESTIYOU SL 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 persona certificada tiene la posibilidad de presentar una solicitud de apelación ante GRUPO VICTORIA INVESTIYOU SL . El Comité de Partes decidirá al respecto y comunicará su decisión al apelante. En caso de no estar conforme con la decisión adoptada por el Comité de Partes, el interesado podrá trasladar dicha disconformidad a ENAC.



## PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAS

### **Renovación**

Antes de la finalización de la fecha 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 cada Esquema de Certificación.