

Índice

1. Alcance
2. Modalidad Operativas
3. Quejas, Reclamos y Litigios

9				
8				
7				
6				
5				
4				
3				
2				
1				
0	10.09.20 21	primera emisión	RSQ	AU
Rev.	fecha	Tipo de modificación	Verificado	Aprobado

1. ALCANCE

El presente reglamento tiene por objeto describir las relaciones entre QualiRegister y sus clientes.

La Certificación según los Esquemas acordados con los interesados, de acuerdo con la norma ISO/IEC 17024, es voluntaria y el solicitante, al enviar la solicitud de Certificación y/o calificación, se compromete a este esquema y acepta, al firmarlas, todas las Etapas del proceso de evaluación descritas en los siguientes puntos de este Reglamento.

2. MODALIDAD OPERATIVAS

2.1 Calificación Inicial

QualiRegister/SMC Slovensk a.s. (dueño de la marca) no asumen ninguna obligación con respecto al resultado positivo de la evaluación y la emisión del certificado de calificación y su registración.

La evaluación del candidato, para acceder a la calificación requerida, se realiza según la secuencia de Etapas que se detalla a continuación. Todas las etapas son vinculantes para la obtención de la certificación de calificación.

Etapas 1: elección de figura profesional

El candidato podrá elegir una figura profesional a la vez y deberá llenar la solicitud de cualificación acompañada de la documentación requerida. No es posible presentar una solicitud para múltiples calificaciones, excepto para auditores / auditores líderes donde, en función de las habilidades y capacidades demostradas, se otorgará una o ambas calificaciones a la sola discreción de QualiRegister.

Etapa 2: solicitud de calificación

La solicitud debe descargarse del sitio web y completarse en su totalidad. la solicitud debe ser enviada a la siguiente dirección: request@qualiregister.com

Etapa 3: **requisitos**, aceptación y costos

Una vez recibida la solicitud, se analizará y se enviará la oferta de certificación y registro en base a la información proporcionada junto con la hoja de calificación donde están presentes los requisitos mínimos de calificación (pueden variar según el país). El costo se divide en dos partes: costo de evaluación y calificación, incluido el examen final y costo de registración anual en el sitio web www.qualiregister.com. El candidato puede decidir aceptar solo el costo de la evaluación y calificación y decidir más tarde si pagar la tarifa de registro para ser incluido en el sitio web.

Etapa 4: envío de la oferta aceptada

Luego de evaluar y aceptar la oferta, el candidato deberá enviar el comprobante a accountig@smc.sk.com

Etapa 5: inicio del proceso de calificación

al candidato se le enviarán credenciales de acceso para llenar el formato de requisitos y adjuntar la documentación requerida (según la hoja de calificación). Esta documentación será analizada por el responsable del esquema que comunicará la presencia de los requisitos mínimos para acceder al examen final.

Etapa 6: Evaluación de habilidades

Los formatos y anexos recibidos serán evaluados por una comisión específica competente en la materia.

Habiendo verificado y evaluado la presencia de los requisitos mínimos, la comisión decide si la figura profesional está o no habilitada en 15 días.

Para algunas figuras profesionales, la calificación está sujeta a un examen escrito y, en casos particulares, también a un examen oral:

examen escrito

El candidato, a través de las credenciales ya en su poder, tendrá acceso al formulario del examen final. El examen puede incluir preguntas cerradas y abiertas. El examen tiene como objetivo evaluar las competencias, habilidades y características personales para ser calificado en la figura profesional requerida. Cualquiera que sea el resultado del examen final, se le enviará al candidato la hoja de resultados.

Examen oral

Cuando así lo requiera la normativa específica o para algunas figuras profesionales, también se prevé un examen oral, que se realizará a través de las plataformas virtuales más habituales. El objetivo es profundizar en los conocimientos, habilidades y características personales, así como las experiencias profesionales indicadas por el candidato

Etapas 7: aprobación del examen

Se notifica al candidato por correo electrónico el resultado del examen final y, si lo aprueba, se le envía el certificado de calificación. El candidato puede solicitar la inscripción en el registro y la visibilidad en el sitio web internacional www.qualiregister.com, enviando una simple solicitud por correo electrónico adjuntando el comprobante de pago.

Etapas 8: no aprobación del examen

En caso de no aprobar el examen, el candidato tiene derecho a apelar dentro de los 7 días siguientes al conocimiento. En este caso, se convocará al candidato físicamente o a través de plataformas virtuales y se analizará el resultado del examen, el cual podrá ser

confirmado o modificado en función de los resultados de la verificación. Si no apela, el candidato puede repetir el examen.

Etapa 9: inclusión en el registro QualiRegister

Una vez superada la prueba final y obtenida la certificación y abonada la tasa de inscripción anual, el candidato se incorpora a la base de datos del registro internacional de competencias cualificadas: www.qualiregister.com. Al candidato se le envía un nuevo certificado con un QRcode que hace referencia al registro y demuestra su cualificación. Al candidato también se le envía el formulario para el mantenimiento de sus habilidades en el tiempo y los costos anuales de registro.

2.2. Mantenimiento de la certificación/cualificación

Durante el período de vigencia de la certificación, se considera confirmado su mantenimiento anual si:

- No hay disposiciones disciplinaria de QualiRegister contra el candidato
- El candidato ha realizado el pago de la cuota de mantenimiento
- El candidato proporcionó evidencia del mantenimiento de las habilidades y de la actividad laboral.
- Se han cumplido los requisitos adicionales específicos previstos en los sistemas de referencia individuales

2.3 Renovación de la certificación

La duración de la certificación es de tres años. A la finalización del mismo, si el profesional desea renovar el certificado, deberá presentar la solicitud de renovación dentro del plazo de un mes de su vencimiento y remitir la documentación necesaria para el trámite de renovación.

Una vez completado con éxito el proceso de renovación, el certificado renovado se emite con efecto a partir del primer día siguiente al vencimiento. Si la renovación no se completa en la fecha prevista, el certificado se suspenderá desde el primer día siguiente a su vencimiento y solo se reactivará al completar la renovación. En este caso, la vigencia del certificado se verá reducida por el período comprendido entre la fecha de suspensión del certificado y la fecha de reactivación.

2.4 Suspensión y/o cancelación

Se prevé la suspensión y/o cancelación de la certificación de personas y de las áreas de competencia específica atribuidas cuando concurra una o más de las siguientes condiciones:

- incumplimiento de los requisitos establecidos en el Código de Ética, en las normas para el uso de la Marca, en la ficha específica para cada esquema
- presencia de denuncias escritas sobre incumplimiento de terceros;
- las no conformidades detectables por la declaración de ausencia de quejas y/o disputas realizadas por las Personas certificadas;
- incumplimiento de los requisitos de mantenimiento;
- incumplimiento de los requisitos del procedimiento de renovación;
- impago de las tasas de registro/mantenimiento;
- cualquier otra deficiencia resultante del incumplimiento de lo aceptado formalmente por el Candidato al momento de la certificación, incluida la presencia de cualquier acción que pueda afectar negativamente y/o dañar la imagen de Quali Register;
- renuncia formal por parte de la persona certificada,
- falta de adaptación a los nuevos requisitos normativos.

Tras la cancelación del certificado, el profesional se compromete a:

No utilice copias o reproducciones del certificado;

Eliminar cualquier referencia a certificación/cualificación de la documentación técnica o publicitaria y cesar el uso de la marca.

Si después de la revocación, el profesional continúa haciendo referencia a su certificación/cualificación/registro de cualquier forma, Quali Register emprenderá acciones legales.

2.5 Reducción del alcance de la certificación

La reducción del alcance de la certificación puede ocurrir: en los casos de cumplimiento parcial de los requisitos profesionales previstos para el mantenimiento/renovación, renuncia por parte del profesional.

2.6 Confidencialidad

QualiRegister se compromete a tratar toda la información recibida con la máxima confidencialidad y de acuerdo con la legislación vigente en materia de privacidad, y a no facilitar información sobre los datos del solicitante, candidato o certificado sin el consentimiento por escrito del mismo, salvo obligación legal. (punto 7.3.3). Cuando así lo exija la ley, se informará al interesado, salvo que la ley lo prohíba. Las actividades realizadas por nuestra organización no comprometen la confidencialidad

3. QUEJAS, RECLAMOS Y LITIGIOS

Se consideran los siguientes:

QUEJAS, manifestaciones verbales y escritas de insatisfacción por parte del sujeto certificado o al certificar sobre el servicio recibido (por ejemplo, relaciones contractuales, retrasos en la realización de las distintas fases, etc.); las manifestaciones de insatisfacción de los sujetos certificados.

RECLAMOS, los reclamos formales de cualquier interesado ante la autoridad competente de QualiRegister para examinar una situación determinada con el fin de obtener la modificación o cancelación de una disposición. El recurso se identifica como tal si se envía por carta certificada con acuse de recibo;

LITIGIOS, solicitudes del sujeto certificado o que certifica para emprender acciones legales en defensa de sus propios intereses que se consideren perjudicados por el trabajo de QualiRegister

Quejas

QualiRegister es responsable de todas las decisiones, en todos los niveles, relacionadas con el proceso de gestión de reclamaciones.

Cada persona/organización que utilice los servicios de QualiRegister tiene derecho a presentar quejas contra el comportamiento y trabajo de los mismos para lo cual deberá acreditar por escrito la recepción de las mismas. Las quejas que no se resuelvan de otro modo se remiten a las decisiones de una junta de arbitraje específica. Quali Register acepta denuncias también contra sujetos certificados.

En el caso de reclamos sobre su trabajo, la AU de QualiRegister en colaboración con el DT, gestiona directamente con el cliente y tales reclamos generan la apertura de una relación interna de NC por parte del QAM.

Tratándose de denuncias contra sujetos certificados, el TD se compromete a verificar la veracidad de la denuncia, y luego de haberse comunicado con el cliente denunciado, adopta las acciones que estime convenientes para el caso de que se trate.

El TD, de acuerdo con el QAM y habiendo oído a todos los sujetos involucrados, examina las causas de la queja y todos los documentos e información útiles para su definición y, en caso de aceptación, adopta las CA adecuadas para recuperar la satisfacción del cliente. QualiRegister proporciona al cliente informes sobre el progreso y los resultados de la

denuncia a través de correo electrónico certificado o correo electrónico certificado. Las reclamaciones serán atendidas al cliente por pec o correo electrónico en el plazo de dos meses desde la recepción de las mismas.

Reclamos

QualiRegister es responsable de todas las decisiones, en todos los niveles, relacionadas con el proceso de apelación.

Las reclamos son gestionadas por una comisión especial que no interviene en el proceso de calificación. La Comisión dispone de tres meses para examinar el recurso y adoptar las medidas necesarias. Las reclamos y las CA relacionadas se registran y conservan durante al menos 5 años en el SGC.

El recurso deberá recibirse dentro de los 30 días siguientes a la fecha del escrito a que se refiere y deberá contener los datos del solicitante, la indicación del título contra el cual se presenta y el motivo, sustentado con prueba documental si la hubiere. Recibido el recurso, en todo caso dentro de los 7 días hábiles siguientes a su recepción, QualiRegister confirma al apelante por correo certificado o carta certificada, la recepción del mismo. También proporciona al cliente informes sobre el progreso y los resultados del reclamo a través de correo electrónico certificado o correo electrónico certificado.

Una vez finalizado el análisis del recurso, se comunica formalmente al cliente, vía pec o correo electrónico, la conclusión del proceso de tramitación del recurso.

Litigios

Las disputas resultantes de quejas/reclamos no resueltas siguen los procedimientos legales.